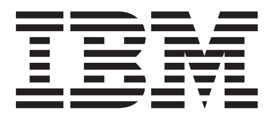
IBM Tealeaf CX Mobile
Versión 9 Release 0.1
4 de diciembre de 2014

Manual del usuario de Tealeaf CX Mobile



Nota

Antes de utilizar esta información y el producto al que da soporte, lea la información del apartado “Avisos” en la página 69.

Esta edición se aplica a la versión 9, release 0, modificación 1 de IBM Tealeaf CX Mobile y a todos los releases y las modificaciones subsiguientes hasta que se indique lo contrario en nuevas ediciones.

Contenido

Manual de usuario de Tealeaf CX Mobile

El manual de usuario de Tealeaf CX Mobile detalla el módulo IBM Tealeaf CX Mobile para la plataforma IBM Tealeaf CX, que permite el análisis y la creación de informes sobre los visitantes que utilizan dispositivos móviles para acceder a la aplicación web. Utilice estos enlaces para acceder a temas específicos del manual.

Capítulo 1. IBM Tealeaf CX Mobile

Los módulos de IBM Tealeaf CX Mobile capturan, reproducen y analizan las experiencias de los visitantes que acceden a la aplicación web mediante navegadores web o aplicaciones nativas de móvil de dispositivos móviles. Mediante IBM Tealeaf CX Mobile, puede supervisar la experiencia del usuario móvil con el mismo conjunto de herramientas de análisis de IBM Tealeaf que se utilizan para los visitantes en sistemas de escritorio.

A medida que se amplía la instalación base de los dispositivos móviles, la obtención de una visión detallada de este mercado de rápido desarrollo es de vital importancia para tomar decisiones más informadas sobre la optimización de su sitio web para la experiencia móvil. Dada la amplia gama de dispositivos móviles en uso en la web, las empresas con visión de futuro han de ser capaces de analizar la forma de atender mejor a este segmento de clientes diverso y creciente. Las prestaciones controladas por eventos de IBM Tealeaf segmentan los usuarios móviles para la creación de informes detallados a fin de satisfacer los requisitos empresariales.

Captura de información

Los componentes de IBM Tealeaf CX Mobile para aplicación móvil capturan información de las aplicaciones nativas de móvil desplegadas para los clientes. La información capturada incluye:

- Eventos de interfaz de usuario
- Eventos de aplicación
- Propiedades de dispositivo móvil

Los desarrolladores pueden integrar las infraestructuras de registro soportadas con sus aplicaciones desplegadas y habilitar la captura de este amplio conjunto de datos de aplicación para su uso en IBM Tealeaf.

- Consulte “Integración de IBM Tealeaf CX Mobile con las aplicaciones móviles” en la página 12.

Información sobre el módulo

El módulo de IBM Tealeaf CX Mobile, es un módulo con licencia de forma separada de la plataforma IBM Tealeaf CX. póngase en contacto con el representante de IBM Tealeaf.

La experiencia del usuario móvil y la experiencia del usuario de escritorio no son iguales.

La experiencia y expectativas del usuario móvil son sustancialmente diferentes de la experiencia y expectativas del usuario del navegador del escritorio.

Los usuarios móviles:

- Están orientados a la tarea
- Quieren una resolución eficiente y rápida para sus transacciones
- Se frustran fácilmente
- Tienen un punto de vista más personal con las interacciones en línea

Los métodos para supervisar los esfuerzos realizan al trabajar con Tealeaf proporcionan información sobre áreas donde los clientes móviles se frustran y posiblemente abandonan las transacciones. Al desplegar IBM Tealeaf CX Mobile, puede supervisar la experiencia y los procesos de los clientes móviles con una fidelidad no disponible en otras soluciones.

Por qué utilizar Tealeaf?

IBM Tealeaf CX Mobile entrega información clave sobre la experiencia de usuarios de dispositivos móviles. Además de las prestaciones de análisis estándar en la captura de perfiles de usuario y la creación de informes sobre actividades basadas en el tiempo, la solución Tealeaf para dispositivo móvil proporciona información sobre por qué se producen las actividades.

Información de experiencia de usuario de dispositivo móvil

Tealeaf proporciona información de la experiencia de usuarios de móvil que le da:

- Visibilidad de los éxitos y fracasos del usuario de móvil:
  - Detectar obstáculos o problemas sin necesidad de opiniones de usuario
  - Comprender el uso por parte de dispositivos móviles en las aplicaciones, sitio y base de usuarios
  - Identificar la causa sin tener que actualizar o reiniciar servicios
  - Visibilidad de patrones de uso en toda la base de usuarios
- Acelerar el tiempo de comercialización:
  - Dejar de esperar los comentarios de los usuarios para realizar mejoras
  - Evaluar rápidamente las características de los móviles: puntos de adopción, éxito y error
  - Eliminar la baja calidad para entregar servicios de móvil de éxito
- Inversiones en dispositivos móviles formadas:
  - Cuantificar el impacto empresarial para priorizar decisiones: arreglar, invertir y eliminar
  - Ver el uso real de los servicios para móviles en lugar del uso esperado

Utilizar la información de experiencia de usuarios de móvil

Con la información que recopila con Tealeaf, podrá:

- Detectar las dificultades del usuario
- Saber más sobre el comportamiento del visitante para analizar sesiones individuales
- Correlacionar el comportamiento del visitante con los datos de red

Qué hace IBM Tealeaf CX Mobile

IBM Tealeaf CX Mobile captura eventos web y de aplicación, reproduce sesiones de dispositivo móvil y recopila métricas de visitante y dispositivo.

Capturar eventos web y de aplicación

IBM Tealeaf CX Mobile permite la supervisión y captura de interacciones del lado del cliente a través de navegadores web para móvil y aplicaciones nativas. Estos eventos se capturan de forma transparente para el usuario y se envían a Tealeaf para su captura y proceso mediante la solución Tealeaf instalada.

- Los datos demográficos del dispositivo se pueden capturar a través de la cadena de agente de usuario que envía el dispositivo o la infraestructura de cliente instalada de Tealeaf que se utiliza para supervisar el dispositivo
- Captura de mensajes de excepción para su proceso y rápida creación de informes

Reproducción de sesión de dispositivo móvil

IBM Tealeaf CX Mobile captura el conjunto completo de interacciones de cada visitante de dispositivo móvil. Puede reproducir sesiones capturadas en una grabación de nivel de navegador a través de la reproducción basada en navegador. La reproducción de sesiones para dispositivos móviles tienen en cuenta las prestaciones del navegador, los tamaños de pantalla y otras características del dispositivo y su navegador.

- Soporte para acciones específicas de móvil, por ejemplo, cambio de orientación, etc.
- Representar en la reproducción utilizando las dimensiones de pantalla, las características conocidas del dispositivo y la orientación
- Si desea más información sobre la búsqueda y reproducción para la web de dispositivo móvil, consulte Capítulo 2, “Búsqueda y reproducción para sesiones de web móvil”, en la página 13.
- Para obtener más información sobre la búsqueda y reproducción de aplicaciones para móviles, consulte Capítulo 3, “Búsqueda y reproducción para aplicaciones de móvil”, en la página 25.
- Si desea más información sobre la reproducción basada en navegador, consulte "Reproducción basada en navegador de CX" en el *Manual de usuario de IBM Tealeaf cxImpact*.

Métricas de visitante y dispositivo móvil

IBM Tealeaf CX Mobile permite la captura de datos detallados sobre los visitantes móviles y sus dispositivos. Los datos estadísticos de uso y los patrones de tendencias se pueden supervisar mediante los informes proporcionados. También puede crear segmentos de visitantes específicos que se basen en atributos de móvil como, por ejemplo, el fabricante del dispositivo, el sistema operativo, la resolución de pantalla, etc.

- Si desea más información sobre segmentos de visitante, consulte "Análisis de segmentos de visitante" en el *Manual de usuario de IBM Tealeaf cxResults*.

Datos de móviles disponibles por licencia

Los datos de dispositivo móvil disponibles capturados difieren en función de las licencias de producto Tealeaf que tiene.

Esta tabla lista y describe los datos capturados por productos Tealeaf con licencia:

Tabla 1. Datos de móviles disponibles por licencia

Licencia	Prestación	Descripción
IBM Tealeaf cxImpact	Captura de datos de agente de usuario	Cuando está habilitado el análisis de agente de usuario ampliado, IBM Tealeaf cxImpact puede capturar datos que el agente de usuario del visitante envía con cada solicitud. Estos datos se insertan en la solicitud mediante el agente de sesión de referencia de Tealeaf, que utiliza una versión desplegada del estándar público `browscap` para buscar más datos. Parte de esta inserción de datos es identificar si la sesión se ha iniciado desde un dispositivo móvil o no. **Nota:** Si no despliega IBM Tealeaf CX UI Capture j2, no se puede reproducir algunos aspectos de la experiencia del visitante móvil. Para obtener mejores resultados al mostrar cambios de orientación, habilitando el cambio de tamaño de la pantalla de vista de reproducción, debe desplegar las capturas de interfaz de usuario. Consulte la *Guía de IBM Tealeaf UI Capture for j2*. • El análisis de agente de usuario extendido está habilitado de forma predeterminada. Consulte "Agente de sesión de referencia de Tealeaf" en el *Manual de configuración de IBM Tealeaf CX*. • Si desea más información sobre agentes de usuario, consulte "Gestión de agentes de usuario" en el *Manual de administración de IBM Tealeaf cxImpact*.

Tabla 1. Datos de móviles disponibles por licencia (continuación)

Licencia	Prestación	Descripción
Licencia de IBM Tealeaf CX (IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX) **Nota:** IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX solo está disponible para usuarios de legado.	Captura de propiedades de dispositivo móvil y eventos de interfaz de usuario (gestos, toques, etc.)	Cuando la licencia de IBM Tealeaf CX está habilitada, los clientes pueden desplegar la solución de IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX. Esta solución basada en Javascript se despliega desde sus servidores web al navegador del visitante. Captura eventos específicos de móviles, por ejemplo, eventos de gestos y toques, así como propiedades de dispositivo móvil. **Nota:** Esta licencia no se impone en el producto y funciona de forma independiente de las otras licencias. Se gestiona mediante distribución limitada de la biblioteca. • Si desea más información sobre IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX, consulte "Preguntas más frecuentas de captura de interfaz de usuario" en la publicación *IBM Tealeaf UI Capture for Ajax FAQ*. • Si desea más información sobre características específicas de dispositivo móvil de IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX, consulte "Referencia de UI Capture for Ajax" en la *Guía de IBM Tealeaf UI Capture for Ajax*.

Tabla 1. Datos de móviles disponibles por licencia (continuación)

Licencia	Prestación	Descripción
Licencia de IBM Tealeaf CX (IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX)	Captura de propiedades de dispositivo móvil y eventos de interfaz de usuario (gestos, toques, etc.)	Cuando la licencia de IBM Tealeaf CX está habilitada, los clientes pueden desplegar la solución de IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX. Esta solución basada en Javascript se despliega desde sus servidores web al navegador del visitante. Captura eventos específicos de móviles, por ejemplo, eventos de gestos y toques, así como propiedades de dispositivo móvil. **Nota:** Esta licencia no se impone en el producto y funciona de forma independiente de las otras licencias. Se gestiona mediante distribución limitada de la biblioteca. • Si desea más información sobre IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX, consulte "Preguntas más frecuentas de captura de interfaz de usuario" en la publicación *IBM Tealeaf UI Capture for Ajax FAQ*. • Si desea más información sobre características específicas de dispositivo móvil de IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX, consulte "Referencia de UI Capture for Ajax" en la *Guía de IBM Tealeaf UI Capture for Ajax*.
Licencia de IBM Tealeaf CX (IBM Tealeaf CX UI Capture j2)	Captura de propiedades de dispositivo móvil y eventos de interfaz de usuario (gestos, toques, etc.)	Cuando la licencia de IBM Tealeaf CX está habilitada, los clientes pueden desplegar la solución de IBM Tealeaf CX UI Capture j2. Esta solución basada en Javascript se despliega desde sus servidores web al navegador del visitante. Captura eventos específicos de móviles, por ejemplo, eventos de gestos y toques, así como propiedades de dispositivo móvil. **Nota:** Esta licencia no se impone en el producto y funciona de forma independiente de las otras licencias. Se gestiona mediante distribución limitada de la biblioteca. • Si desea más información sobre IBM Tealeaf CX UI Capture j2, consulte la *Guía de IBM Tealeaf UI Capture for j2*.

Tabla 1. Datos de móviles disponibles por licencia (continuación)

Licencia	Prestación	Descripción
Módulo de IBM Tealeaf CX Mobile	Captura de datos de agente de usuario móvil	Cuando el módulo IBM Tealeaf CX Mobile tiene licencia, el agente de sesión de referencia de Tealeaf puede realizar búsquedas más específicas de dispositivo móvil para información de agente de usuario mediante el estándar público WURFL. Este estándar contiene datos detallados sobre dispositivos móviles conocidos, que se basan en la serie de agente de usuario que se envía en la solicitud. • IBM Tealeaf CX Mobile requiere que la versión XML del estándar WURFL se convierta a un formato CSV que se puede utilizar internamente. Si el módulo IBM Tealeaf CX Mobile no tiene licencia, se prohíbe el acceso al programa de utilidad proporcionado por Tealeaf para realizar esta conversión. Si desea más información sobre WURFL y este programa de utilidad, consulte "Descripción general de agentes de usuario para CX Mobile" en el *Manual de administración de IBM Tealeaf CX Mobile*.

Tabla 1. Datos de móviles disponibles por licencia (continuación)

Licencia	Prestación	Descripción
Módulo de IBM Tealeaf CX Mobile	Reproducción de datos de agente de usuario móvil, propiedades de dispositivo y eventos de interfaz de usuario	Si se tiene licencia de IBM Tealeaf CX Mobile, la reproducción de sesiones de origen de móvil está soportada en la reproducción basada en navegador (BBR). **Nota:** Cuando se tiene licencia para el módulo de IBM Tealeaf CX Mobile, se aplican las limitaciones siguientes a la reproducción de sesiones basadas en móviles: 1. No se visualizan los eventos específicos de móvil, como el desplazamiento y los toques 2. No se visualizan los datos de dispositivo móvil durante la reproducción 3. No se utiliza una máscara de móvil (También se necesita un análisis de agente de usuario ampliado.) 4. No se visualizan los cambios de orientación del dispositivo 5. No se redimensiona la pantalla a las dimensiones del navegador para móvil Los datos subyacentes se capturan independientemente de la licencia; la habilitación de la licencia permite la reproducción basada en móvil de sesiones que ya se han capturado. • BBR es un método basado en Portal de reproducción de sesiones. Si desea más información sobre la reproducción BBR, consulte "Reproducción basada en navegador de CX" en el *Manual de usuario de IBM Tealeaf cxImpact*.

Tabla 1. Datos de móviles disponibles por licencia (continuación)

Licencia	Prestación	Descripción
IBM Tealeaf CX Mobile para aplicaciones de móvil.	Captura de eventos de aplicación nativa para sistemas iOS y Android	Cuando se dispone de licencia de IBM Tealeaf CX Mobile, los clientes pueden solicitar acceso a las infraestructuras de registro de iOS y Android. Cuando estas infraestructuras se despliegan como parte de las aplicaciones nativa que crea y despliega en los visitantes que utilizan dispositivos iOS y Android, se captura y envía un gran conjunto de propiedades de dispositivo y eventos de aplicación a Tealeaf para el proceso, permitiendo una supervisión cercada de actividades específicas de dispositivo. **Nota:** Esta licencia no se impone en el producto y funciona de forma independiente de las otras licencias. Se gestiona mediante distribución limitada de la biblioteca. • Consulte la *Guía de infraestructura de registro de iOS para IBM Tealeaf*. • Consulte la *Guía de infraestructura de registro de Android para IBM Tealeaf*.

Dónde buscar información

IBM Tealeaf CX Mobile está preconfigurado para analizar sesiones que se capturan de visitantes que utilizan dispositivos móviles.

Para cumplir los requisitos de nuestra empresa, revise esta configuración y la información de referencia de documentación:

Prestación	Descripción	Documentación
Datos de referencia	Tealeaf puede identificar dispositivos móviles que se basan en el tipo de dispositivo o tipo de navegador. Además, Tealeaf puede supervisar características específicas del dispositivo, como la distribución de vídeos, la visualización de imágenes y las prestaciones JavaScript.	• Si UI Capture tiene licencia y se ha desplegado para rastrear eventos de interfaz de usuario, Tealeaf puede capturar y procesar eventos específicos de navegadores de dispositivo móvil. • Consulte "Configuración de Tealeaf para los visitantes móviles" en el *Manual de administración de IBM Tealeaf CX Mobile"*.

Prestación	Descripción	Documentación
WURFL	Tealeaf se basa en un estándar disponible públicamente para identificar dispositivos móviles. Este estándar requiere actualizaciones regulares desde el origen.	Consulte "Configuración de Tealeaf para los visitantes móviles" en el *Manual de administración de IBM Tealeaf CX Mobile"*.
Creación de eventos	De acuerdo con los datos de agente de usuario capturados, puede crear eventos que se pueden utilizar para identificar actividades de visitantes móviles y prestaciones de dispositivo. En función de estos eventos, puede crear alertas e informes para visualizarlos en el Portal.	Consulte Capítulo 4, "Eventos para visitantes móviles", en la página 37.
Informes sobre visitantes y dispositivos móviles	Según sea necesario, puede descargar plantillas de informe o crear informes personalizados para descubrir información sobre la experiencia del visitante móvil.	Consulte Capítulo 5, "Generar informes para web de dispositivo móvil", en la página 61.
Reproducción web móvil	Los segmentos de visitantes y dispositivos móviles se pueden reproducir a través de la reproducción basada en navegador en Tealeaf Portal. La reproducción basada en navegador se puede configurar para reproducir la sesión del visitante al tamaño de pantalla apropiado para el dispositivo en uso y para indicar eventos de interfaz de usuario.	Consulte Capítulo 2, "Búsqueda y reproducción para sesiones de web móvil", en la página 13.
Reproducción de aplicación móvil	Las sesiones se pueden reproducir como capturas de pantalla o como una representación HTML de la sesión móvil nativa con información relacionada con varias pantallas. Puede reproducir sesiones de aplicación de móvil en la reproducción basada en navegador.	Consulte Capítulo 3, "Búsqueda y reproducción para aplicaciones de móvil", en la página 25.

Habilitación de CX Mobile

Existen varias opciones para habilitar CX Mobile. Algunas de las opciones implican trabajar con IBM Tealeaf CX, IBM Tealeaf cxView, y IBM Tealeaf cxImpact.

Obtener una clave de licencia

IBM Tealeaf CX Mobile se habilita mediante la clave de licencia que especifica en el instalador de Tealeaf durante la actualización. Se requiere una nueva licencia. Póngase en contacto con el representante de IBM Tealeaf.

Obtener el último `BrowsCap.csv`

BrowsCap es un estándar mantenido públicamente para la identificación de agentes de usuario en la web. Debe descargar e instalar la última versión de `Browscap.csv` en la solución Tealeaf.

- Consulte "Mantenimiento del sistema CX" en el *Manual de instalación de IBM Tealeaf CX*.

Obtener el último `WURFL.xml`

WURFL es un estándar mantenido públicamente para la identificación de dispositivos móviles en uso en la web. Debe descargar la última versión de `WURFL.xml` y convertirlo para utilizar en la solución Tealeaf.

- Consulte "Mantenimiento del sistema CX" en el *Manual de instalación de IBM Tealeaf CX*.

Convertir el último archivo `WURFL.xml` a un formato de Tealeaf

Tras obtener el último archivo `WURFL.xml`, debe convertirlo a un formato que pueda utilizar la solución Tealeaf. Tealeaf proporciona una herramienta externa para convertir el archivo descargado.

Utilice el programa `WURFL2csv.exe` para convertir el archivo `WURFL.xml` al formato necesario.

- Consulte "Herramientas de agente de usuario" en el *Manual de administración de IBM Tealeaf cxImpact*.

Obtener paneles de control móviles desde IBM Tealeaf cxView

Puede descargar e importar paneles de control móviles desde IBM Tealeaf cxView para utilizar en CX Mobile.

Descargar paneles de control móvil

Tealeaf ha publicado paneles de control para IBM Tealeaf CX Mobile, que contienen las definiciones de evento que son necesarias para capturar datos de móviles para la agregación en informes de panel de control.

Importar paneles de control para móviles

Utilice el IBM Tealeaf cxView Report Manager para traer los informes de eventos de móvil y el panel de control que ha descargado al sistema.

- Consulte "Importación y exportación de informes" en el *Manual de usuario de IBM Tealeaf cxView*.

Actualización de las listas de valores de eventos con los datos de agente de usuario más recientes

Las listas de valores de eventos se utilizan para visualizar los distintos tipos de navegador, dispositivos móviles y plataformas. La herramienta `UAValueListCreator.exe` crea estas listas de valores, que puede importar al sistema.

- Consulte "Herramientas de agente de usuario" en el *Manual de administración de IBM Tealeaf cxImpact*.

Integración de IBM Tealeaf CX Mobile con las aplicaciones móviles

IBM Tealeaf CX Mobile para aplicaciones de móvil incluye un conjunto de infraestructuras de registro, que sus desarrolladores despliegan con aplicaciones nativas de móvil servidas a sus clientes. Las infraestructuras de registro se utilizan para capturar y enviar eventos a IBM Tealeaf.

Cuando se han desplegado y habilitado, las infraestructuras de registro de Tealeaf capturan eventos de interfaz de usuario, eventos de aplicación y propiedades. Las infraestructuras de registro de Tealeaf envían los eventos y propiedades en lotes a IBM Tealeaf para la captura. La información se puede capturar como una sola captura de pantalla o como una representación HTML con información relacionada con varias pantallas. De este modo, puede supervisar atentamente un conjunto predefinido de eventos o personalizar sus propios eventos en la aplicación y cómo los usuarios interactúan con la misma.

Los datos que se envían a Tealeaf se decodifican en la interconexión de Windows utilizando un agente de sesión especializado. A continuación, los datos están disponible para búsquedas e informes como datos insertados en la solicitud.

IBM Tealeaf proporciona las infraestructuras de registro siguientes.

- Consulte la *Guía de IBM Tealeaf CX Mobile iOS Logging Framework*.
- Consulte la *Guía de IBM Tealeaf CX Mobile Android Logging Framework*.

Capítulo 2. Búsqueda y reproducción para sesiones de web móvil

Al igual que las sesiones de navegador de escritorio, las sesiones de usuario móvil de Tealeaf se pueden reproducir a través de la reproducción basada en navegador en el portal.

La reproducción basada en navegador reproduce la experiencia del visitante con la aplicación web. El tamaño de la pantalla se ajusta para adaptarse a las pantallas pequeñas. Las prestaciones de JavaScript se reducen para que coincidan con las prestaciones de los navegadores del dispositivo móvil. Otras características del navegador de móvil también se aplican a la vista de reproducción en BBR.

- Si se despliega UI Capture, en la reproducción se representan los cambios de orientación, los eventos de desplazamiento y otros eventos de interfaz de usuario. Consulte “Eventos de interfaz de usuario capturados desde navegadores de móvil en BBR” en la página 23.

Mediante la reproducción de móvil, los usuarios de Tealeaf pueden identificar áreas de problemas en la presentación de la aplicación web a los visitantes, con el fin de mejorarlo y resolver problemas.

Identificar sesiones web móviles de dispositivos móviles

Tealeaf utiliza información de agente de usuario para identificar sesiones que se han experimentado con un navegador móvil. La información de agente de usuario se envía en cada solicitud mediante el navegador a un servidor web. Esta posibilidad está habilitada de forma predeterminada para los agentes de usuario fijos, como por ejemplo, navegadores de escritorio. Para los dispositivos móviles, es necesaria más configuración, y se utiliza un estándar que se conoce como WURFL.

Cómo se utiliza la información de agente de usuario

Cuando se procesa un hit a través del recipiente, la interconexión Windows examina la solicitud para la información de agente de usuario. La información de agente de usuario se compara con un estándar público de dispositivos móviles conocidos.

Si se encuentra una coincidencia para el agente de usuario en el estándar WURFL, se inserta más información sobre el dispositivo de WURFL en la solicitud de cada hit. Esta información incluye la resolución de pantalla y las prestaciones JavaScript del navegador móvil.

Ejemplo de la sección `[ExtendedUserAgent]` de una solicitud

Esta información se inserta en la sección `[ExtendedUserAgent]` de la solicitud.

En este ejemplo, el par nombre-valor `TLT_TRAFFIC_TYPE=MOBILE` indica que el agente de sesión de referencia de Tealeaf ha comparado correctamente `TLT_BROWSER` con respecto al estándar público WURFL para agentes de usuario de dispositivo móvil.

```
[ExtendedUserAgent]
TLT_BROWSER=Openwave Mobile Browser
TLT_BROWSER_VERSION=Openwave Mobile Browser6.2
TLT_BROWSER_PLATFORM=
TLT_TRAFFIC_TYPE=MOBILE
TLT_BROWSER_JAVASCRIPT=false
TLT_BROWSER_COOKIES=true
TLT_BRAND=LG
TLT_MODEL=LG MX510
TLT_SCREEN_HEIGHT=220
TLT_SCREEN_WIDTH=176
TLT_COLOR_DEPTH=65536
TLT_PICTURE_SUPPORT=true
TLT_VIDEO_SUPPORT=false
TLT_STREAMING_SUPPORT=false
```

Utilizar el código de ejemplo para buscar sesiones móviles

Utilizando la sección [ExtendedUserAgent] de la solicitud, puede buscar sesiones móviles. Para mejorar el rendimiento de búsqueda, cree y utilice objetos de evento a través del Tealeaf Event Manager para identificar visitantes de dispositivo móvil.

Puede utilizar el atributo de hit `Tipo de tráfico` y la dimensión para diseñar una búsqueda de sesiones de dispositivo móvil:

1. Tealeaf proporciona un atributo de hit `Tipo de tráfico` para examinar la solicitud para el valor del nombre de variable `TLT_TRAFFIC_TYPE`. Por ejemplo, el valor de este atributo de hit para el hit es `MOBILE`.
2. El atributo de hit se utiliza para rellenar la dimensión `Tipo de tráfico`, que puede utilizarse como un criterio para un término de búsqueda de evento. Por ejemplo, puede buscar eventos específicos en los que el valor de dimensión de Tipo de tráfico sea `MOBILE` dimensión. Las búsquedas de este tipo devuelven todas las sesiones en las que se ha producido el evento cuando la dimensión de Tipo de tráfico indicaba que era una sesión de móvil.
3. Para localizar sesiones móviles, busque un evento que se produce en cada sesión como, por ejemplo, `Recuento de hits`, que también está asociado a la dimensión `Tipo de tráfico`. Siempre que se activa este evento, el valor de la dimensión `Tipo de tráfico` también se registra con los datos de evento en la solicitud.
4. La combinación de `event=Hit Count` y `dimension=Hit Count` y `dimension_value=MOBILE` se utiliza para localizar sesiones que Tealeaf ha identificado como procedentes de un dispositivo móvil.

- Para obtener más información sobre la búsqueda de sesiones de móvil, consulte “Buscar visitantes o sesiones de dispositivo móvil”.

Buscar visitantes o sesiones de dispositivo móvil

La capacidad de buscar sesiones de dispositivo móvil requiere que el análisis del agente de usuario ampliado esté habilitado en el agente de sesión de referencia de Tealeaf que está desplegado en la interconexión. Algunas prestaciones de búsqueda se basan en otros componentes de la plataforma Tealeaf CX.

- Consulte "Agente de sesión de referencia de Tealeaf" en el *Manual de configuración de IBM Tealeaf CX*.
- Consulte Capítulo 3, “Búsqueda y reproducción para aplicaciones de móvil”, en la página 25 para buscar sesiones de dispositivo móvil en aplicaciones nativas.
- Consulte "Búsqueda de visitantes" en el *Manual de usuario de IBM Tealeaf cxResults* para buscar visitantes de dispositivo móvil. cxResults es un

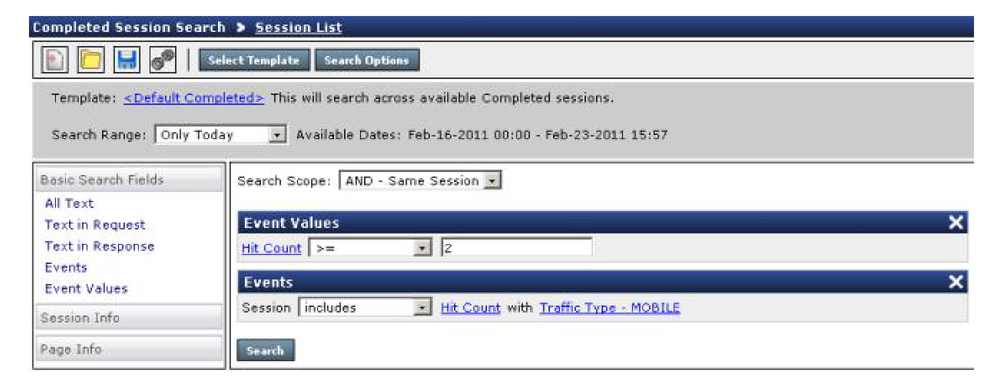
componente con una licencia individual de la plataforma Tealeaf CX. Para obtener más información, póngase en contacto con el representante de IBM Tealeaf.

Búsqueda de sesiones de móvil por tipo de tráfico

Utilice el tipo de tráfico para buscar sesiones de móvil.

1. En el menú del Portal, seleccione **Buscar** > **Sesiones completadas**.
   - Puede seleccionar **Sesiones activas** o Todas las sesiones. Estas opciones de búsqueda también están disponibles para esos tipos de búsquedas.
   - Consulte "Búsqueda de datos de sesión" en el *Manual del usuario de IBM Tealeaf cxImpact*.
2. Seleccione la plantilla de búsqueda **Completado**, si todavía no está seleccionada.
3. En el **Ámbito de búsqueda**, seleccione **AND - Misma sesión**.
4. En el panel búsqueda, pulse **Valores de eventos**.
5. Pulse **<Seleccionar un evento**. En el Selector de eventos, seleccione `Recuento de hits`.
6. A continuación, seleccione el valor `>=` en el menú desplegable. Escriba el valor `2`.
7. En el panel **Búsqueda**, pulse **Eventos**. Se añade un segundo término de búsqueda.
8. En el panel **Eventos**, pulse **<Seleccionar un evento**. En el Selector de eventos, seleccione `Recuento de hits`.
9. Pulse **Cualquier dimensión**.
10. En el Selector de dimensión, seleccione `Tipo de tráfico` y pulse **Seleccionar**.
11. Aparece el Selector de valores de dimensión. Seleccione `Móvil`.

    Nota: Si tiene una licencia de Tealeaf y ha desplegado una infraestructura de cliente de Tealeaf para capturar datos de sesión de aplicaciones nativas para móvil, puede buscar sesiones de estos tipos seleccionando el valor `Mobile_App` del selector de valores de dimensión. Consulte la sección "Integrating Client Framework Data into Tealeaf" de la publicación *IBM Tealeaf Client Framework Data Integration Guide*.
    - Pulse **Seleccionar**.
12. El aspecto de la pantalla de búsqueda es el siguiente:



Búsqueda de portal configurado para buscar sesiones de móvil

13. Pulse **Buscar**.
14. Los resultados se muestran en una lista de sesiones.

- Consulte "Búsqueda de datos de sesión" en el *Manual del usuario de IBM Tealeaf cxImpact*.

Reproducir

Visión general de la Reproducción de móvil

Puede reproducir sesiones de visitante que se han experimentado a través de dispositivos móviles mediante la reproducción basada en navegador en Tealeaf Portal.

La captura de IU de IBM Tealeaf puede proporcionar mejores dimensiones. Por tanto, se recomienda tener instalada la captura de interfaz de usuario para una mejor reproducción de sesiones en móvil.

- El visualizador Chrome debe estar habilitado. Consulte "Configuración del servidor de reproducciones" en el *Manual de configuración de IBM Tealeaf CX*.

Reproducción basada en navegador

El Servidor de reproducción pasa las sesiones requeridas por un usuario de BBR a un visualizador adecuado al origen de la sesión. Por ejemplo, las sesiones de Firefox se pasan al visualizador Gecko, mientras que las sesiones de Chrome/WebKit se pasan al visualizador Chrome.

Para BBR, las sesiones que se entregan para reproducción se representan en el Servidor de reproducción. Este contenido se entrega al navegador de usuario de Tealeaf y se representa en un iframe dentro de dicho navegador.

El estilo específico del navegador no se puede aplicar adecuadamente a las sesiones que se entregan a un tipo distinto de navegador. Por ejemplo, los estilos específicos de WebKit no pueden aplicarse a una sesión que se representa y entrega en un navegador Firefox.

Si desea más información sobre BBR, consulte "Reproducción basada en navegador de CX" en el *Manual de usuario de IBM Tealeaf cxImpact*.

Apariencia para móvil

Es necesaria una licencia para que se muestre la apariencia para móvil en la Reproducción de móvil.

IBM® Tealeaf recibe dimensiones de dispositivo móvil de dos fuentes, IBM Tealeaf UI Capture y WURFL. WURFL se utiliza como sustituto en caso de que no esté instalada la captura de interfaz de usuario. Si faltan ambas fuentes, no habrá datos para representar la apariencia para móvil. Se aplica una dimensión predeterminada y verá la apariencia sin ninguna página en su interior.

Limitaciones en la reproducción de visitantes de dispositivo móvil

La reproducción de sesiones de visitantes móviles funciona mejor para páginas web que están diseñadas para una plataforma móvil. Estas páginas web se han diseñado para satisfacer las pantallas más pequeñas de los dispositivos móviles y funcionan correctamente dentro de las limitaciones del dispositivo.

Para obtener más información sobre la reproducción para aplicaciones nativas de móvil, consulte Capítulo 3, “Búsqueda y reproducción para aplicaciones de móvil”, en la página 25.

Páginas web diseñadas para sistemas personales

La reproducción de las páginas web destinadas a sistemas personales pueden variar mucho de la experiencia real. Muchos teléfonos móviles y redes de teléfono móvil modifican la página web para que encaje mejor en la pantalla. Algunas modificaciones típicas son la contracción de marcos, la reestructuración de tablas y el redimensionamiento de las imágenes.

Puesto que estas modificaciones son específicas al dispositivo o la red, Tealeaf no intenta emular estos comportamientos. Puesto que los estándares mejoran para la presentación de contenido pensado para pantallas de sistemas personales en pantallas pequeñas de dispositivos móviles, Tealeaf mejora esta emulación.

Páginas web diseñadas para navegadores de dispositivo móvil

La reproducción de sesiones para dispositivos móviles que se capturan de aplicaciones web diseñadas para navegadores de móvil es probable que se obtenga un rendimiento y una visualización mejorados. Sin embargo, si el contenido se entrega para un dispositivo sólo móvil, puede haber discrepancias visuales en la reproducción, debido a diferencias en la representación y reproducción de problemas de los controladores de navegador que se utilizan en la BBR.

En función de la densidad de píxeles del dispositivo y la densidad de píxeles del monitor en el que se visualiza la reproducción, es posible que el tamaño físico de la imagen mostrada no coincida con la imagen original.

Para dispositivos Android, si el ancho o la altura es menor que 320 píxeles, la imagen no se escala.

Limitaciones para componentes sin licencia

Cuando el módulo IBM Tealeaf CX Mobile no cuenta con licencia, se aplican las siguientes limitaciones a la reproducción de sesiones en base a móviles:

- No se visualizan los eventos específicos de móvil, como el desplazamiento y los toques
- No se visualizan los datos de dispositivo móvil durante la reproducción
- No se utiliza una máscara de móvil (También se necesita un análisis de agente de usuario ampliado.)
- No se visualizan los cambios de orientación del dispositivo
- No se redimensiona la pantalla a las dimensiones del navegador para móvil

Los datos subyacentes se capturan independientemente de la licencia; lo que posibilita que la licencia permita la reproducción basada en móvil de las sesiones ya capturadas. Consulte Capítulo 1, “IBM Tealeaf CX Mobile”, en la página 1.

Limitaciones de reproducción de dispositivo basado en Android

Algunas limitaciones de reproducción de dispositivo móvil se producen debido a las diferencias básicas entre el diseño web para dispositivo móvil y el diseño web para escritorio. Algunas limitaciones de reproducción de dispositivo móvil se basan en el dispositivo.

Las limitaciones de reproducción de dispositivo basado en Android incluyen:

- Los dispositivos basados en Android pueden capturar pantallas de la ventana principal pero no pueden capturar las ventanas emergentes.
- Para aplicaciones híbridas, las pantallas se pueden capturar en orden aleatorio y es posible que falten algunas captura de pantalla debido a problemas de temporización.
- La infraestructura de registro de Android no captura las pulsaciones de los botones del dispositivo.
- Cuando se minimiza un navegador web basado en Android, la aplicación queda en suspenso, en lugar de eliminarse. Como resultado, los identificadores de sesión no se renuevan cuando la aplicación despierta y se puede utilizar el mismo identificador de sesión para lo que son dos sesiones de visitante distintas. Cuando se recopilan hits de sesiones de este visitante en Tealeaf, los datos de sesión se combinan bajo un solo identificador de sesión. Si desea más información sobre cómo depurar este problema, consulte "Instalación e implementación de la infraestructura de registro de Android para Tealeaf" en la *Guía de infraestructura de registro de Android para IBM Tealeaf*.

Configuración de BBR

Puede configurar BBR utilizando los pasos siguientes:

Configuración de BBR para ajuste de tamaño automático de la pantalla de grupos de usuarios

A través de la página Gestión del portal, los administradores de Tealeaf puede configurar la reproducción BBR para ajustar automáticamente el tamaño de la pantalla del dispositivo de visitante para grupos de usuarios de Tealeaf.

1. Inicie la sesión en el portal Tealeaf como administrador.
2. En el menú **Portal**, seleccione **Tealeaf** > **Gestión de portal**.
3. En el panel izquierdo, pulse **Administración de usuarios de CX**.
4. Pulse **Grupos**.
5. Seleccione el grupo.
6. Pulse **Perfil de reproducción de navegador**.
7. Seleccione el recuadro de selección **Redimensionar panel de reproducción para que coincida con la sesión**.
8. Pulse **Guardar**.

Ajuste de tamaño de la pantalla de reproducción de BBR para una sesión

Cuando se selecciona una sesión para la reproducción en BBR, puede ajustar el tamaño de la ventana de visualización que se basa en la información proporcionada por el navegador del visitante.

En BBR, selecciones **Opciones** > **Opciones** > **Redimensionar panel de reproducción para que coincida con la sesión**.

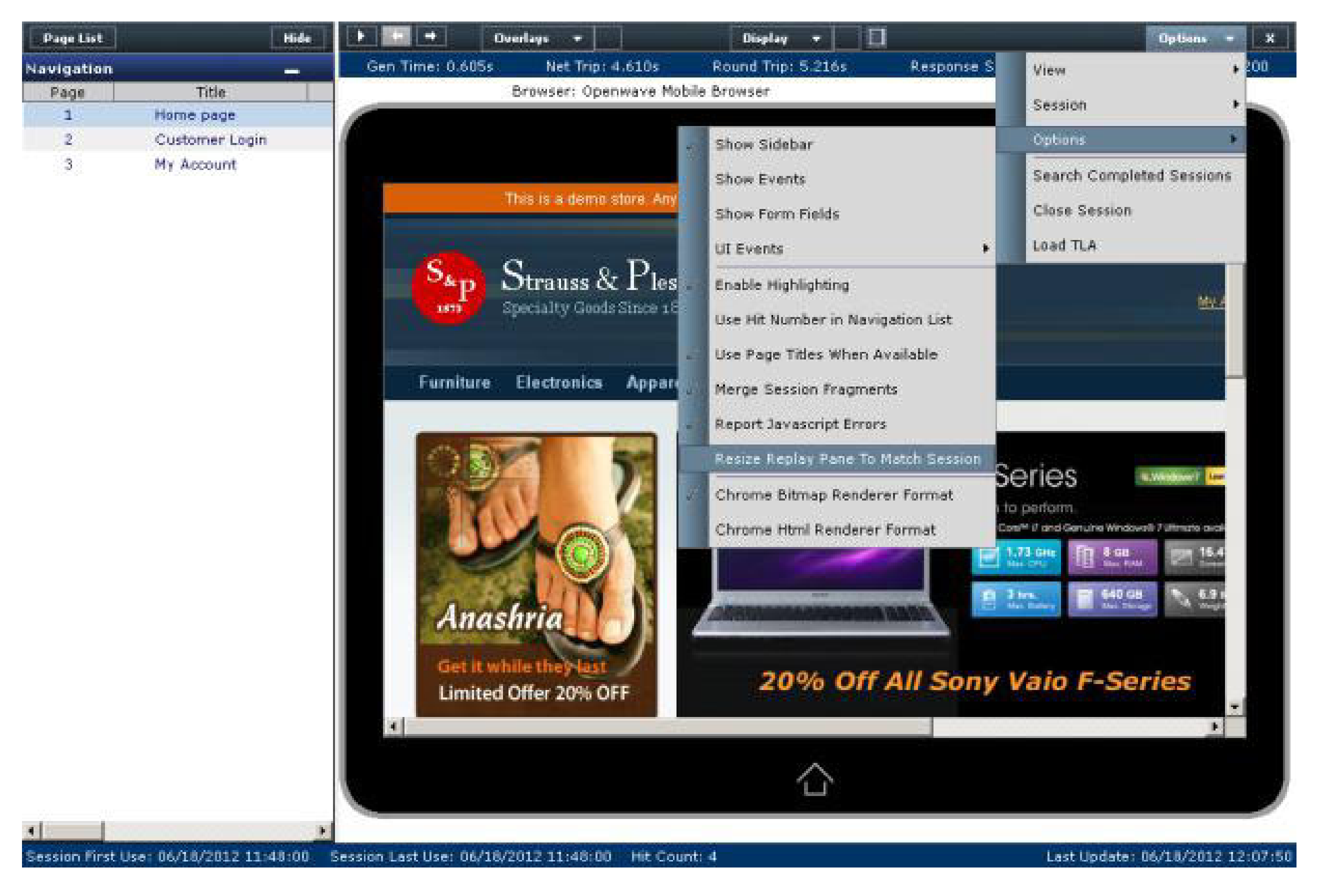


Figura 1. Opciones de BBR para dispositivos móviles

Si hay disponible información sobre el tamaño de la ventana en los datos de agente de usuario del navegador del visitante, se aplica ese tamaño de ventana a BBR.

Reproducción de sesiones móviles

Puede reproducir sesiones móviles utilizando los mismos controles para reproducir sesiones de escritorio.

Durante la reproducción, puede ajustar el tamaño de la ventana basándose en el navegador del visitante. Para obtener más información sobre cómo cambiar el tamaño de la ventana que se basa en el navegador del visitante, consulte "Ajuste de tamaño de la pantalla de reproducción de BBR para una sesión" en la página 18.

1. En la lista de sesiones, seleccione la sesión a reproducir.
   - Si busca por visitante, pulse el enlace **Sesiones** junto a los resultados adecuados en la lista de visitantes.



Figura 2. Búsqueda de sesiones de móvil en BBR

2. Para reproducir, pulse el icono de **Cámara** ( ).
3. En el diálogo Reproducir sesión, pulse **Navegador**.
4. Se abre BBR para reproducir la sesión.
5. Para obtener más información sobre cómo cambiar el tamaño de la ventana que se basa en el navegador del visitante, consulte “Configuración de BBR” en la página 18.

Figura 3. Reproducción BBR de un dispositivo móvil

Si desea más información sobre la reproducción basada en navegador, consulte "Reproducción basada en navegador de CX" en el *Manual de usuario de IBM Tealeaf cxImpact*.

- Si se dispone de licencia y ha desplegado las capturas de interfaz de usuario, se muestran más eventos de interfaz de usuario durante la reproducción. Consulte “Eventos de interfaz de usuario capturados desde navegadores de móvil en BBR” en la página 23.

La información de agente de usuario se muestra encima de la barra de título en el panel BBR

La información de agente de usuario se inserta en una barra de título encima del panel de reproducción.

Esta información sólo está disponible si el módulo de IBM Tealeaf CX Mobile tiene licencia y está configurado adecuadamente. Consulte "Configuración de Tealeaf para los visitantes móviles" en el *Manual de administración de IBM Tealeaf CX Mobile"*.

Esta tabla lista y describe el elemento y el campo de solicitud de origen:

Tabla 2.

Elemento	Campo de solicitud de origen	Descripción
`Navegador`	`TLT_BROWSER`	Tipo de navegador del visitante • Este valor también está disponible en el atributo de hit de sistema de Tealeaf `Browser`. Consulte "Pestaña Atributos de hit TEM" en el *Manual del gestor de eventos de IBM Tealeaf*.
`Plataforma del navegador`	`TLT_BROWSER_PLATFORM`	La plataforma del dispositivo móvil
`Versión principal del navegador`	`TLT_BROWSER_VERSION`	La versión X.0 del navegador
`Tipo de tráfico`	`TLT_TRAFFIC_TYPE`	El tipo de tráfico, según lo ha identificado el análisis de agente de usuario extendido • Estos datos también se capturan en la dimensión Tipo de tráfico. Consulte "Pestaña Dimensiones del GET" en el *Manual del gestor de eventos de IBM Tealeaf*.

Tabla 2. (continuación)

Elemento	Campo de solicitud de origen	Descripción
`Visualizador de reproducción`		El tipo de visualizador que utiliza el Servidor de reproducción para representar la sesión • El tipo de visualizador lo determinan los tipos de visualizador configurados y el navegador en el que se ha experimentado originalmente la sesión. Consulte "Configuración del servidor de reproducciones" en el *Manual de configuración de IBM Tealeaf CX*.

Información que aparece en el panel de reproducción para sesión de móvil

El panel de reproducción de BBR se representa en las dimensiones de pantalla notificadas por el navegador de móvil.

Si no se muestra información de pantalla en la barra de título para una sesión de móvil, los datos de dimensión de pantalla no se han insertado en la solicitud mediante el agente de sesión de interconexión Windows. Esta omisión se produce normalmente cuando el navegador de móvil no puede visualizar JavaScript o esa característica está inhabilitada.

Es necesaria más configuración. Consulte "Configuración de BBR" en la página 18.

Dimensiones de la pantalla para dispositivos móviles

BBR y RTV tienen varios mecanismos para evaluar las dimensiones de la pantalla según lo indicado por el dispositivo móvil.

1. Si la captura de IU está desplegada y se han enviado eventos de IU a Tealeaf para la captura, las dimensiones de pantalla que se utilizan en la reproducción toman eventos de IU que se han capturado en el primer hit de la sesión en la reproducción desde el navegador del dispositivo móvil.
2. Si no se ha desplegado la captura de interfaz de usuario o no se informa ni captura ningún evento d e interfaz de usuario en el primer hit, las dimensiones de la pantalla se toman del estándar WURFL para el dispositivo que utiliza el visitante.

   Nota: Dado que el dispositivo y el navegador del dispositivo no pueden indicar los mismos valores, es posible que la reproducción de una sesión utilizando las dimensiones de pantalla indicadas por WURFL no coincidan exactamente con las dimensiones de la sesión capturada.
3. Si ninguno de los métodos genera valores para las dimensiones de pantalla, BBR y RTV establecen las dimensiones de la pantalla durante la reproducción en el tamaño de reproducción completa y normal.

Eventos de interfaz de usuario capturados desde navegadores de móvil en BBR

Si está desplegada UI Capture, los eventos de interfaz de usuario capturados de navegadores de móvil se visualizan en la lista de páginas visualizables en BBR.

- Consulte la *Guía de IBM Tealeaf UI Capture for j2*.

  La reproducción de eventos de desplazamiento capturados por UI Capture sólo está soportada para sesiones de móvil en BBR.

Además de acciones como las pulsaciones, en BBR se visualizan gestos como los pellizcos y aumentar y reducir con el zoom.

Cuando la orientación cambia en la sesión, se visualiza la máscara del móvil junto con el nuevo eje en BBR.

Resolución de problemas

Esta sección contiene información básica de resolución de problemas para la reproducción de sesiones de visitante móvil.

Tipo de tráfico sin rellenar

Está intentando reproducir una sesión móvil en BBR y los valores de tipo de tráfico están establecidos en `????`

En este caso, no se puede configurar correctamente la reproducción de móvil. El soporte para la reproducción de móvil requiere una instalación y configuración aparte, y no está habilitado de forma predeterminada. No puede descargar, instalar y convertir el estándar público `WURFL.csv` para su uso en Tealeaf.

El uso de las herramientas de conversión WURFL es un componente de CX Mobile, un componente con licencia individual de la plataforma Tealeaf CX. Para obtener más información, póngase en contacto con el representante de IBM Tealeaf.

- Consulte "Configuración de Tealeaf para los visitantes móviles" en el *Manual de administración de IBM Tealeaf CX Mobile"*.

Los eventos de IU no se visualizan en la reproducción de sesión móvil

No verá los eventos de IU en una reproducción de sesión móvil.

Si no ve eventos de IU en una reproducción de sesión móvil, compruebe la solicitud de cualquier hit de la sesión para comprobar si `TLT_BROWSER_JAVASCRIPT=false` está en `[ExtendedUserAgent]`.

Los JavaScripts de captura de IU necesarios para capturar y enviar eventos de IU se ejecutan para una sesión si el navegador de un visitante:

- no soporta JavaScript
- no se ha configurado para permitir que se ejecute JavaScript
- Consulte "Interfaz de reproducción basada en navegador" en el *Manual del usuario de IBM Tealeaf cxImpact*.

Capítulo 3. Búsqueda y reproducción para aplicaciones de móvil

Las sesiones de aplicación móvil se pueden capturar y reproducir como capturas de pantalla para la revisión visual y el análisis de datos.

IBM Tealeaf CX Mobile Android Logging Framework e IBM Tealeaf CX Mobile iOS Logging Framework se pueden habilitar para capturar datos de aplicación de móvil nativa.

Las sesiones se pueden capturar como representaciones HTML con información relacionada con varias pantallas. Las sesiones representadas en HTML de una sesión móvil nativa solo pueden reproducirse en la reproducción basada en navegador.

Para todas las sesiones cuyo origen son aplicaciones nativas de móvil, puede realizar búsquedas en el Portal para localizarlas.

Definir los atributos y los objetos de evento para capturar

Antes de poder buscar atributos y objetos de evento, debe configurar los atributos y objetos de evento que desea capturar. Puede capturar datos importantes de las aplicaciones nativas móviles.

- Consulte la sección "Integrating Client Framework Data into Tealeaf" de la publicación *IBM Tealeaf Client Framework Data Integration Guide*.

La reproducción de sesiones de aplicación de móvil a través de JSON requiere la configuración de la infraestructura de registro de IBM Tealeaf.

- CX Mobile Android Logging Framework: Consulte "ACTUALIZAR TÍTULO AQUÍ" en la *Guía de IBM Tealeaf CX Mobile Android Logging Framework*.
- CX Mobile iOS Logging Framework: Consulte "ACTUALIZAR TÍTULO AQUÍ" en la *Guía de IBM Tealeaf CX Mobile iOS Logging Framework*.

Identificar sesiones de aplicación móvil con `Dispositivo móvil`

Los datos de sesión de aplicación móvil de aplicaciones nativas móviles tienen información específica en la cabecera HTTP. La información de cabecera identifica el dispositivo, la infraestructura y la versión de la infraestructura de captura.

Información de cabecera

En los datos de sesión, las sesiones que se generan desde aplicaciones nativas de móvil se identifican con la siguiente variable de solicitud, que se inserta en la cabecera HTTP:

```
HTTP_X_TEALEAF=device (<framework>) Lib/<version>
```

Donde

- `device` = serie codificada
- `<framework>` = `iOS` o `Android`
- `Lib/` = serie codificada

- `<versión>` = el número de versión de la infraestructura de captura

Para las versiones basadas en JSON de UI Capture, el valor de cabecera es `UIC` con el formato:

```
HTTP_X_TEALEAF=device (<framework>) Lib/<version>
```

Donde

- `device` = serie codificada
- `<framework>` = `iOS` o `Android`
- `Lib/` = serie codificada
- `<versión>` = el número de versión de la infraestructura de captura
- Para las versiones basadas en XML de capturas de interfaz de usuario, la cabecera es exactamente:
  `HTTP_X_TEALEAF=ClientEvent`

Atributo de hit de tipo de dispositivo móvil

Para todas las sesiones de infraestructura de cliente, los datos de cabecera los detecta el atributo de hit `Dispositivo móvil`. Este atributo de hit detecta los valores para el valor `<framework>`.

Dimensión del dispositivo móvil

Los valores que se han detectado utilizando el atributo de hit `Dispositivo móvil` se registran en la dimensión `Dispositivo móvil`.

- Si se encuentra el atributo de hit `Tipo de dispositivo móvil`, se desencadena el evento de bloque de creación `Dispositivo móvil`. Este evento sólo se utiliza para registrar los valores en esta dimensión.

Se pueden registrar estos valores:

Valor de dimensión
Descripción

`iOS` Indica una sesión que IBM Tealeaf CX Mobile iOS Logging Framework captura de un dispositivo iOS

`Android`
Indica una sesión capturada desde un dispositivo Android por IBM Tealeaf CX Mobile Android Logging Framework

valor nulo

Nota: Para cualquier otra sesión, incluidas las sesiones que se capturan de IBM Tealeaf CX UI Capture j2, se registra un valor nulo.

Eventos asociados

La dimensión `Dispositivo móvil` está preconfigurada para ser incluida en el grupo de informes `Tipo de tráfico`. Este grupo de informes está asociado a un número de eventos proporcionados por Tealeaf. Cuando se desencadenan estos eventos, los valores para la dimensión `Dispositivo móvil` se registran en cuanto se completa la instalación o actualización.

- El evento `Recuento de páginas` se utiliza como evento de ejemplo para localizar sesiones utilizando esta dimensión. Este evento se produce una vez por sesión al

final de la misma, lo cual proporciona el modo de exploración de todas las sesiones para hallar este valor de dimensión.

El evento `Recuento de páginas` se evalúa al final de la sesión. No se puede utilizar como medio para localizar sesiones de aplicación nativa móvil entre las sesiones activas, porque el evento todavía no se ha activado en sesiones activas.

– Puede utilizar la dimensión `Dispositivo móvil` para localizar sesiones activas. Para localizar sesiones activas, asocie la dimensión o uno de sus grupos de informes a un evento que se produce en el primer hit de la sesión, cada hit, después de cada hit, o cualquier desencadenante basado en pasos.

Puede utilizar el Creador de informes para identificar los eventos a los que se asocia una dimensión. Consulte "Generador de informes de Tealeaf" en la *Guía de informes de IBM Tealeaf*.

- Puede asociar el grupo de informes `Tipo de tráfico` a otras dimensiones o la dimensión `Dispositivo móvil` a otros grupos de informes para expandir el acceso a esta información de segmentación.
- Si desea más información sobre cómo asociar dimensiones y grupos de informes con eventos, consulte "Pestaña Eventos TEM" en el *Manual de IBM Tealeaf Event Manager*.

Buscar datos de sesión

Puede utilizar Tealeaf Portal para buscar datos de sesión.

- Si desea más información sobre la búsqueda en el portal en general, consulte "Búsqueda de datos de sesión" en el *Manual de usuario de IBM Tealeaf cxImpact*.

Búsqueda de sesiones en el Portal por valor de dimensión

Utilizando los objetos de evento proporcionados, puede buscar sesiones completadas de aplicaciones nativas de móvil mediante el Portal.

En este ejemplo se utiliza un evento que se calcula en cada sesión pero no hasta el final de la misma. Por lo tanto, este ejemplo no se puede utilizar para encontrar todas las instancias en sesiones activas. Para localizar sesiones activas, debe seleccionar un evento diferente, lo cual se produce en cada hit.

1. Inicie la sesión en el Portal.
2. En el menú del Portal, seleccione **Buscar** > **Sesiones completadas**.
3. Especifique la plantilla y rango de búsqueda según sea necesario.
4. Para eliminar campos en el panel de búsqueda, pulse el icono **X** en la esquina superior derecha.
5. En el panel izquierdo, pulse **Categoría de eventos**.
6. El campo de búsqueda **Eventos** se añade al panel de búsqueda.
   - Si este campo no está disponible, debe seleccionar otro plantilla de búsqueda. Consulte "Búsqueda de datos de sesión" en el *Manual del usuario de IBM Tealeaf cxImpact*.
   - Si ninguna plantilla de búsqueda contiene este campo, debe añadirse al menos una plantilla de búsqueda. Consulte "Configuración de plantillas de búsqueda" en el *Manual de administración de IBM Tealeaf cxImpact*.
7. Opcional: Busque la aparición de eventos y valores de dimensión específicos. En este ejemplo, se utiliza el evento Tealeaf proporciona `Recuento de páginas` y ya tiene asociada la dimensión `Dispositivo móvil`.

- Si desea más información sobre cómo crear eventos para rastrear datos de aplicación nativa móvil, consulte "Integración de datos de infraestructura de cliente en Tealeaf" en la *Guía de integración de datos de infraestructura de cliente de IBM Tealeaf*.

   a. Pulse **<Seleccionar un evento**.
   b. En el **Selector de eventos**, abra la etiqueta de eventos estándar de Tealeaf.
   c. Seleccione el evento **Recuento de páginas**. Pulse **Seleccionar**.
   d. Se selecciona el evento `Recuento de páginas`.
   e. Pulse **Cualquier dimensión**.
   f. En el Selector de dimensión, seleccione la dimensión `Dispositivo móvil`.

      Si la dimensión `Dispositivo móvil` no está disponible, el grupo de informes que lo contiene (`Tipo de tráfico`) no está asociado con el evento que ha seleccionado para utilizar.
   g. En el selector de valores de dimensión, seleccione `Android` o `IOS` en función del tipo de sesión que está buscando.
   h. Pulse **Seleccionar**. Se selecciona el valor de dimensión como parte del término de búsqueda.

8. Opcional: Busque sesiones desde una de varias infraestructuras de aplicación nativa de móvil:
   a. Cambie el valor de Ámbito de búsqueda por `OR - Cualquier sesión`.
   b. Repita los pasos para añadir el evento `Recuento de páginas` utilizando la dimensión `Dispositivo móvil`.
   c. Para el valor de dimensión, seleccione otro tipo de aplicación nativa de móvil.
9. Opcional: Busque sesiones que se han iniciado desde dispositivos iOS o Android. Defina la página de búsqueda para que tenga un aspecto parecido al siguiente:



Figura 4. Búsqueda del Portal - términos de búsqueda Evento + Valor de dimensión

10. Opcional: Modifique la búsqueda según sea necesario.

    Establezca el rango de búsqueda lo más estrecho posible para localizar las sesiones necesarias.
11. Cuando esté listo para buscar, pulse **Buscar**.Los resultados se muestran en la lista de sesiones predeterminada. Consulte “Resultados de la búsqueda” en la página 29

Resultados de la búsqueda

Una vez que se devuelven los resultados de la búsqueda, éstos se visualizan en la plantilla de lista de sesiones predeterminada que está asociada con la plantilla de búsqueda que ha utilizado.

Este diagrama muestra los resultados de búsqueda de Portal para una búsqueda de todas las sesiones móviles.



Figura 5. Búsqueda del Portal - resultados de la búsqueda

La lista de sesiones incluye columnas para el identificador de usuario que captura cada una de las infraestructuras de registro desplegadas.

- Si desea más información sobre cómo configurar plantillas de búsqueda, consulte "Configuración de plantillas de búsqueda" en el *Manual de administración de IBM Tealeaf cxImpact*.

Esta tabla lista y describe los mandatos disponibles:

Tabla 3. Resultados de la búsqueda.

Mandato	Icono	Descripción
Reproducir		Muestra la sesión en el navegador. Consulte “Reproducir sesiones de aplicación para móvil como capturas de pantalla” en la página 32.
Lista de páginas		Ver la lista de páginas para la sesión. Consulte "Búsqueda de datos de sesión" en el *Manual del usuario de IBM Tealeaf cxImpact*.
QuickView		Abrir QuickView de la sesión, donde puede revisar los datos de eventos y dimensiones para cada evento desencadenado en la sesión. Consulte "Búsqueda de datos de sesión" en el *Manual del usuario de IBM Tealeaf cxImpact*.
Información de sesión		Ver las propiedades de la sesión. Consulte "Búsqueda de datos de sesión" en el *Manual del usuario de IBM Tealeaf cxImpact*.
Enviar a probador de eventos		Enviar la sesión seleccionada al probador de eventos como datos de ejemplo. Consulte "Probador de eventos" en el *Manual de IBM Tealeaf Event Manager*.

Consulte "Búsqueda de datos de sesión" en el *Manual del usuario de IBM Tealeaf cxImpact*.

Reproducir sesiones de aplicación móvil como sesiones web HTML

El método de representación HTML reproduce una sesión de aplicación móvil en una reproducción basada en navegador, como lo haría en una sesión web HTML. Si el método de representación HTML, vería la sesión de la aplicación móvil como una serie de capturas de pantalla.

Ventajas

Hay varias ventajas para utilizar el método de representación HTML para reproducir una sesión de aplicación de móvil en comparación con las capturas de pantalla.

- Capacidad para enmascarar información privada
- Capacidad de incorporar interacciones de usuario (eventos de IU) en las páginas HTML creadas a partir de los datos JSON
- Menor tamaño de datos

Datos JSON

El método de representación HTML utiliza datos JSON capturados por las infraestructuras de registro de CX Mobile para crear una colección de páginas

HTML. Cada página es una colección de eventos de IU dentro de una cadena JSON. Cuando el servidor de reproducción encuentra un hit con una cadena JSON:

- Los mensajes del tipo 10 se convierten a HTML a través de un motor de plantillas para representar la colección de páginas HTML que representan las pantallas de la aplicación móvil
- Los mensajes de tipo 4 que siguen a un mensaje del tipo 10 se filtran para generar eventos de IU asociados que son visibles en la Lista de navegación

El desglose del mensaje le proporciona una información más detallada sobre las sesiones de la aplicación móvil.

Plantillas

Las plantillas que utiliza el motor de plantillas se pueden personalizar para cumplir sus necesidades empresariales. Para configurar las plantillas, póngase en contacto con IBM Tealeaf Professional Services o consulte "Personalización de la reproducción de sesión de aplicación nativa" en el *Manual de configuración de IBM Tealeaf CX*.

Convenciones de nomenclatura

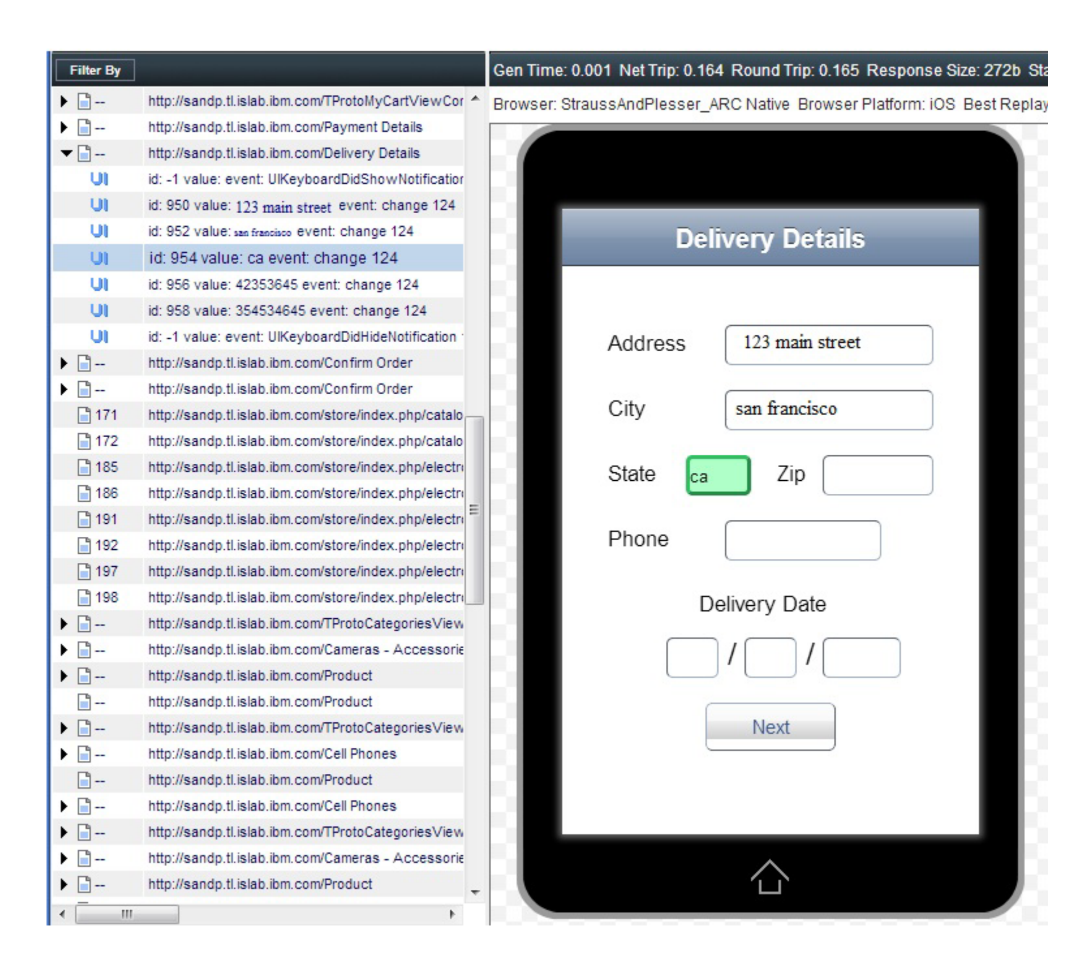
Cuando se reproduce una sesión de aplicación móvil y se usa una página de destino Tealeaf que no coincide con la convención de nomenclatura de `TealeafTarget.*`, se pueden ver eventos de IU nativos que están asociados a páginas de destino Tealeaf no convencionales cuando pertenecen a una página anterior. Para evitar esta asociación, cree una regla de reproducción Ignorar URL para filtrar las páginas de destino Tealeaf no convencionales fuera de la lista de navegación.

Configuración

La reproducción de sesiones de aplicación de móvil a través de representación HTML requiere la configuración de la infraestructura de registro de IBM Tealeaf.

- CX Mobile Android Logging Framework: Consulte "Diseño de pantalla de registro para la reproducción de aplicación de móvil Android" en la *Guía de IBM Tealeaf CX Mobile Android Logging Framework*.
- CX Mobile iOS Logging Framework: Consulte "Diseño de pantalla de registro para la reproducción de aplicación de móvil iOS" en la *Guía de IBM Tealeaf CX Mobile iOS Logging Framework*.

Nota: Si reproduce una sesión de aplicación de móvil sin datos CX UI Capture j2, la apariencia para móvil podría ser grande. La apariencia para móvil grande se debe a que IBM Tealeaf no ha recibido ningún datos de CX UI Capture j2. Cuando no hay datos CX UI Capture j2, se reservan los datos del agente de usuario. Es posible que los datos del agente de usuario no sean correctos o no se hayan normalizado correctamente.



Limitaciones de representación HTML

Al reproducir representaciones HTML de sesiones generadas a partir de aplicaciones Android, a menudo hay espacios de destino vacíos en la **Lista de navegación**. Durante la representación, las páginas de destino se convierten a vistas de pantalla y eventos IU. Sin embargo, las páginas de destino originales permanecen en la **Lista de navegación** y aparecen como páginas vacías.

Puede utilizar la reglas Ignorar URL para eliminar cualquiera de estas páginas originales de la **Lista de navegación** que no son necesarias.

Para eliminar estas páginas originales de la **Lista de navegación**, pulse con el botón derecho del ratón la página `target.php` en la lista de navegación y pulse **Eliminar esta página de la reproducción**.

La regla Ignorar URL no funciona en sesiones generadas a partir de aplicaciones iOS.

Reproducir sesiones de aplicación para móvil como capturas de pantalla

Puede reproducir sesiones con capturas de pantalla de aplicación para móvil en la reproducción basada en navegador.

La captura de pantalla requiere configuración de la infraestructura de registro de IBM Tealeaf.

- Infraestructura de registro de Android: Consulte la *Guía de infraestructura de registro de Android para IBM Tealeaf*.
- Infraestructura de registro de iOS: Consulte la *Guía de infraestructura de registro de iOS para IBM Tealeaf*.
- “Reproducción de sesión BBR” en la página 34

Limitaciones de captura de pantalla de reproducción

Cuando el visitante navega por distintas vistas de la aplicación nativa, se puede capturar una captura de pantalla y enviar a Tealeaf para la visualización. Durante la visualización de aplicaciones nativas de móvil, se visualizan capturas de pantalla estáticas de cada vista.

Las pantallas se capturan en cuanto se inicializa la vista y antes de que se rellenen los campos con datos. Limita la exposición de datos sensibles en Tealeaf.

Para sesiones basadas en Android, las imágenes que se capturan desde el servidor web se almacenan al comienzo de la sesión. Las imágenes que se capturan de la instancia local de la aplicación nativa se almacenan en las ubicaciones adecuadas durante toda la sesión.

Las sesiones de aplicaciones nativas de móvil no se reproducen utilizando la máscara de móvil.

Hay un problema conocido en el que PCA no reconoce correctamente la codificación UTF-8 en datos enviados desde las infraestructuras de cliente. Los datos pueden estar alterados en la sesión almacenada, provocando problemas en la creación de eventos y búsquedas.

Atención: La información siguiente se aplica sólo a IBM Tealeaf versión 9.0A. 9.0A puede reconocer correctamente la codificación UTF-8 en datos que se envían desde infraestructuras de cliente.

Requisito de agente de usuario

La cadena de agente de usuario debe coincidir con una cadena de usuario en los estándares públicos que se han desplegado en la solución Tealeaf.

La infraestructura de cliente se debe configurar para informar de una cadena de agente de usuario en la cabecera de solicitud `HTTP_USER_AGENT`. Si la infraestructura se ha configurado de otra forma, la información de análisis de agente de usuario ampliado que se visualiza en BBR se notifica en la parte superior de la vista de reproducción.

- La captura de información de agente de usuario requiere configuración adicional. Si desea más información sobre la detección de agente de usuario, consulte "Gestión de agentes de usuario" en el *Manual de administración de IBM Tealeaf cxImpact*.

Visualización de las características específicas del navegador en la reproducción RBN

El Servidor de reproducción pasa las sesiones requeridas por un usuario de BBR a un visualizador adecuado al origen de la sesión. Por ejemplo, las sesiones de Firefox se pasan al visualizador Gecko, mientras que las sesiones de Chrome/WebKit se pasan al visualizador Chrome.

Para representar sesiones capturadas desde dispositivos móviles para visualizarlas en el navegador web, el Servidor de reproducción de Tealeaf utiliza un visualizador incorporado que se basa en el motor de Chrome. Para obtener los mejores resultados en la reproducción de sesiones basadas en dispositivos móviles, Tealeaf recomienda utilizar el navegador Chrome en Reproducción Basada en Navegador (RBN).

El visualizador Chrome debe estar habilitado. Consulte "Configuración del servidor de reproducciones" en el *Manual de configuración de IBM Tealeaf CX*.

El estilo específico del navegador no se puede aplicar adecuadamente a las sesiones que se entregan a un tipo distinto de navegador. Por ejemplo, los estilos específicos de WebKit no pueden aplicarse a una sesión que se representa y entrega en un navegador Firefox.

Dimensiones de captura de pantalla de imagen para dispositivos móviles

Si está habilitada la licencia y el análisis del agente de usuario extendido de IBM Tealeaf CX Mobile, las imágenes capturadas se muestran en las dimensiones de pantalla que se utilizan en el dispositivo móvil.

Este dispositivo es el mismo dispositivo desde el cual se ha capturado la sesión de aplicación nativa.

Para las sesiones de aplicación nativa para móvil, la visualización de la imagen se determina mediante la infraestructura de registro, que siempre realiza capturas de pantalla de la resolución configurada actualmente para el dispositivo. Las dimensiones no se pueden configurar en la BBR para las sesiones de aplicación de móvil nativa.

Para la infraestructura de registro de Android, las dimensiones de la captura de pantalla se representan en la barra de navegación izquierda y la imagen se redimensiona en BBR. Si el dispositivo Android tiene un ancho o una altura inferior a 320 píxeles, la imagen no se escala.

- Si desea más información sobre el análisis de agente de usuario ampliado, consulte "Gestión de agentes de usuario" en el *Manual de administración de IBM Tealeaf cxImpact*.

Reproducción de sesión BBR

En BBR, puede revisar las imágenes de pantalla seleccionando los elementos correspondientes en la lista de navegación. Estas entradas indican que se ha cargado una nueva vista pero que todavía no se ha rellenado con datos.

Este diagrama muestra la lista de navegación:

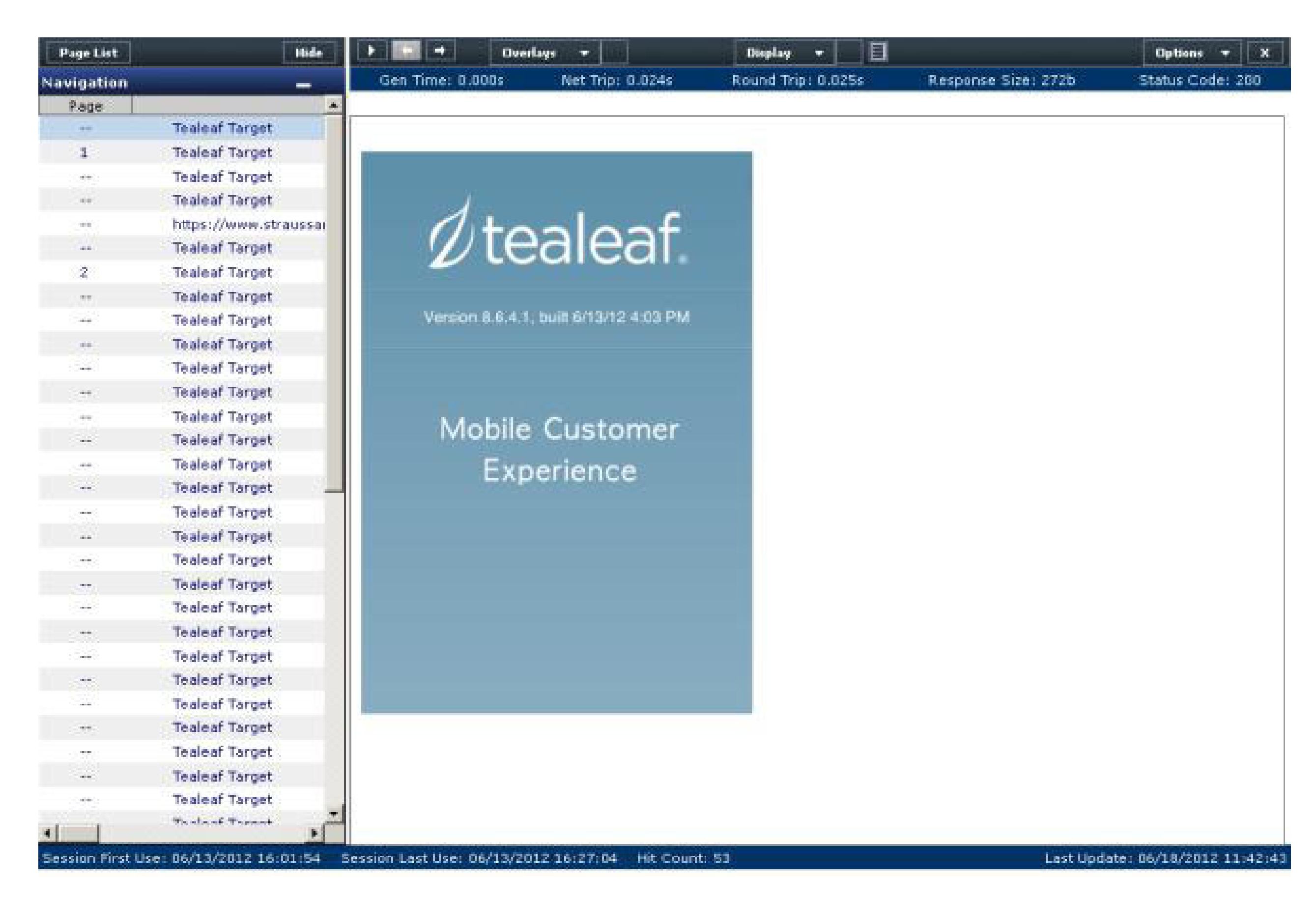


Figura 6. Aplicación nativa de móvil - Reproducción de sesiones en BBR

En la lista de páginas navegables, las vistas de aplicación nativa de móvil y los cambios en la interfaz de usuario no están numerados.

Si desea más información sobre la reproducción basada en navegador, consulte "Reproducción basada en navegador de CX" en el *Manual de usuario de IBM Tealeaf cxImpact*.

Temporización de la interacción

Si la aplicación nativa para móvil permite interacciones basadas en web con un servidor web supervisado por Tealeaf, estas interacciones web se transmiten en cuanto se producen.

Las interacciones de aplicación nativa para móvil se agrupan en lotes y se envían periódicamente. PCA les asigna una indicación de fecha y hora después de las interacciones web, que se envían en tiempo real. Durante la reproducción, las interacciones web se pueden listar y visualizar antes que las interacciones de aplicación nativa de móvil que se han producido con anterioridad. Este problema se corrige en un build posterior.

En función de cómo captura los datos la infraestructura de registro y la aplicación de cliente, los datos de usuario pueden estar disponibles en las entradas de la lista navegable entre las entradas de las capturas de pantalla.

Configuración de reproducción basada en navegador recomendada

Para obtener los mejores resultados al visualizar sesiones a través de BBR, IBM Tealeaf recomienda valores de configuración específicos en BBR.

Las opciones a las que no se hace referencia aquí se pueden especificar basándose en el entorno Tealeaf.

Tabla 4. Configuración de BBR. Esta tabla lista y describe los valores de configuración recomendados de BBR.

Opción	Valor	Notas
Ver > **Información de agente de usuario**	No seleccionar.	De forma predeterminada, no se rellena la información de agente de usuario para aplicaciones nativas de móvil. Consulte "Agente de sesión de referencia de Tealeaf" en el *Manual de configuración de IBM Tealeaf CX*.
Opciones > **Numeración de página** > **Utiliza números de hit**	Seleccionar.	Cuando se visualiza la lista de páginas por número de hit, los elementos se numeran en el formato Siguiente: `<Letra><Índice>` donde: • `<Letra>` corresponde a una letra alfabética, cada una de los cuales identifica un fragmento de sesión diferente. • `<Índice>` corresponde al índice de vistas dentro de ScreenView.
Opciones > **Denominación de página** > **Utilizar titulo de página**	Seleccionar.	Cuando se selecciona, puede ver fácilmente qué páginas están marcadas como `Destino de Tealeaf`. Algunas de las páginas de `Destino de Tealeaf` identifican las capturas de pantalla para revisar. • Si lo deselecciona, las páginas se muestran por URL, lo cual puede requerir que amplíe o desplace la Lista de páginas navegables a revisar.
Opciones > **Avanzadas** > **Fusionar fragmentos de sesión**	No seleccionar.	Puesto que las aplicaciones nativas para móvil se sesionizan de una forma diferente, esta opción no funciona para la visualización de la aplicación nativa para móvil.
Opciones > **Avanzadas** > **Informar de errores de Javascript**	No seleccionar.	No se aplica.
Opciones > **Cambiar tamaño de la vista para que coincida con la sesión**	No seleccionar.	El panel de reproducción se redimensiona de forma automática al tamaño de la captura de pantalla proporcionada por la infraestructura de registro. Este valor requiere información de agente de usuario para que se aplique. Consulte “Requisito de agente de usuario” en la página 33.

Consulte "Reproducción basada en navegador de CX" en el *Manual de usuario de IBM Tealeaf cxImpact*.

Consulte "Opciones de BBR" en el *Manual de usuario de IBM Tealeaf cxImpact*.

Capítulo 4. Eventos para visitantes móviles

A través de los datos de referencia WURFL, Tealeaf se puede configurar para identificar visitantes móviles que se basan en datos que Tealeaf almacena en la solicitud. Puede configurar Tealeaf para detectar visitantes móviles y generar eventos para detectarlos.

Habilitar la detección de agente de usuario ampliado

Para identificar visitantes móviles a través de datos de referencia WURFL, debe habilitar la detección de agente de usuario.

- Consulte "Configuración de detección de agente de usuario" en el *Manual de administración de IBM Tealeaf cxImpact*.

Importar CX Mobile Dashboard

El módulo IBM Tealeaf CX Mobile incluye un conjunto de eventos para visitantes móviles. Estos eventos se pueden importar con el Mobile Traffic Dashboard, que se debe importar en la solución Tealeaf.

Cómo se detectan visitantes móviles

Si la detección de agente de usuario ampliado está habilitada, los datos relevantes a dispositivos móviles se capturan e insertan en la sección `[ExtendedUserAgent]` de la solicitud mediante el agente de sesión de referencia de Tealeaf.

El agente de sesión de referencia de Tealeaf debe estar habilitado en la interconexión de proceso de Tealeaf.

- Consulte "Agente de sesión de referencia de Tealeaf" en el *Manual de configuración de IBM Tealeaf CX*.
- Consulte "Editor de interconexión de TMS" en el *Manual de administración de IBM Tealeaf cxImpact*.

Cómo se detectan los visitantes móviles

Si la detección de agente de usuario ampliado está habilitada, los datos relevantes a dispositivos móviles se capturan e insertan en la sección `[ExtendedUserAgent]` de la solicitud mediante el agente de sesión de referencia de Tealeaf.

El agente de sesión de referencia de Tealeaf debe estar habilitado en la interconexión de proceso de Tealeaf.

- Consulte "Agente de sesión de referencia de Tealeaf" en el *Manual de configuración de IBM Tealeaf CX*.
- Consulte "Editor de interconexión de TMS" en el *Manual de administración de IBM Tealeaf cxImpact*.

Información insertada en la solicitud

Cuando el agente de sesión de referencia de Tealeaf detecta una sesión móvil, se comprueba el estándar WURFL y se inserta cualquier información disponible en la solicitud.

Este código es un ejemplo de la sección [ExtendedUserAgent] de solicitud:

```
[ExtendedUserAgent]
TLT_BROWSER=Openwave Mobile Browser
TLT_BROWSER_VERSION=Openwave Mobile Browser6.2
TLT_BROWSER_PLATFORM=
TLT_TRAFFIC_TYPE=MOBILE
TLT_BROWSER_JAVASCRIPT=false
TLT_BROWSER_COOKIES=true
TLT_BRAND=LG
TLT_MODEL=LG MX510
TLT_SCREEN_HEIGHT=220
TLT_SCREEN_WIDTH=176
TLT_COLOR_DEPTH=65536
TLT_PICTURE_SUPPORT=true
TLT_VIDEO_SUPPORT=false
TLT_STREAMING_SUPPORT=false
```

Cómo se identifican navegadores web para móvil con autoinformes

Los navegadores para móvil con autoinformes se identifican en el recipiente Tealeaf basándose en el valor de la variable de agente de usuario ampliado.

Cuando el valor `TLT_TRAFFIC_TYPE=MOBILE` de la variable `[ExtendedUserAgent]` está establecido en `MOBILE`, el agente de usuario es un dispositivo móvil. Este valor se utiliza para rellenar el atributo de sesión proporcionado `Tipo de tráfico de navegador`, que contiene el valor `MOBILE` para estos navegadores para móvil con autoinformes.

Puede hacerse referencia a este atributo de sesión en las definiciones de eventos.

Identificar aplicaciones web para dispositivos por la dimensión `Tipo de tráfico`

Con las infraestructuras de registro de Android e iOS, puede utilizar la dimensión `Tipo de tráfico` para identificar sesiones que se han capturado.

Debe tener licencias para estos productos para utilizar la dimensión `Tipo de tráfico` para identificar sesiones:

- *Guía de infraestructura de registro de Android para IBM Tealeaf*
- *Guía de infraestructura de registro de iOS para IBM Tealeaf*

Estas infraestructuras de cliente envían información de agente de usuario para que la capture Tealeaf. El agente de sesión de referencia de Tealeaf interpreta la información de agente de usuario y llena la sección `[ExtendedUserAgent]`, que incluye la variable `TLT_TRAFFIC_TYPE`:

```
TLT_TRAFFIC_TYPE=MOBILE_APP
```

Cuando este valor se establece en `MOBILE_APP`, el agente de usuario es una aplicación nativa para móviles.

Este valor se visualiza en la dimensión `Tipo de tráfico`. Consulte “Utilizar la dimensión de tipo de tráfico para identificar sesiones desde navegadores con autoinformes” en la página 54.

Referencia de las variables de solicitud

Las variables de solicitud se utilizan en eventos.

Esta tabla lista y describe las variables de solicitud:

Cabecera	Cabecera
TLT_BROWSER	Tipo de navegador para el dispositivo móvil.
TLT_BROWSER_VERSION	La versión de navegadores para el dispositivo móvil.
TLT_BROWSER_PLATFORM	El sistema operativo que se utiliza, si el dispositivo es móvil.
TLT_TRAFFIC_TYPE	El tipo de tráfico para el dispositivo. Los dispositivos móviles con autoinformes tienen este valor establecido en MOBILE.
TLT_BROWSER_JAVASCRIPT	¿El dispositivo acepta y ejecuta JavaScript? Valores posibles: True, False o Unknown, que significa que no hay datos.
TLT_BROWSER_COOKIES	¿El dispositivo aceptar cookies? Valores posibles: True, False o Unknown, que significa que no hay datos.
TLT_BRAND	La marca del dispositivo móvil.
TLT_MODEL	El nombre del modelo para el dispositivo móvil.
TLT_SCREEN_HEIGHT	Altura de la pantalla en el dispositivo móvil.
TLT_SCREEN_WIDTH	Anchura de la pantalla en el dispositivo móvil.
TLT_COLOR_DEPTH	Número de colores que puede visualizar el dispositivo.
TLT_PICTURE_SUPPORT	¿Soporta el dispositivo la visualización de formatos de imagen? Valores posibles: True, False o Unknown, que significa que no hay datos.
TLT_VIDEO_SUPPORT	¿Soporta el dispositivo la descarga de vídeos? Valores posibles: True, False o Unknown, que significa que no hay datos.
TLT_STREAMING_SUPPORT	¿Soporta el dispositivo la corriente de vídeo? Valores posibles: True, False o Unknown, que significa que no hay datos.

Eventos de móviles

Tealeaf proporciona un conjunto de eventos móviles para dar soporte al rastreo de eventos de interfaz de usuario que se han capturado a través de la infraestructura de cliente de Tealeaf. Estos objetos pueden utilizarse como base para crear otros objetos de eventos para realizar un seguimiento de temas específicos de su aplicación cliente.

Información sobre dispositivo móvil

El módulo de IBM Tealeaf CX Mobile, es un módulo con licencia de forma separada de la plataforma IBM Tealeaf CX. póngase en contacto con el representante de IBM Tealeaf.

Gesto de doble pulsación

Evento de mensaje .session(0)

Nombre de visualización
: `Gesto de doble pulsación`

Nombre interno
: `CUST.E_DOUBLE_TAP_GESTURE`

Modalidad avanzada
: true

Descripción
: Evento de mensaje .session(0)

ImageSrc
: `default.gif`

DisplayInPortal
: true

DisplayInSessionList
: true

JavaScript: (solo modo avanzado)

```
// Generado por el Tealeaf Event Manager

// NOTA: No cambie el nombre de evento
function CUST$E_DOUBLE_TAP_GESTURE()
{
    if ($F.factCount("TL.F_E_MOBILE_SESSION_START_BB") > 0 && $P["TL.P_
SESSIONS_0_MESSAGE_STEP_ENTRY_IN_REQUEST"].firstValue().
toUpperCase() == "DOUBLETAP")
    {
        // Definir hecho para el grupo de informes: Ningún grupo de informes de dimensión
        $F.setFact("CUST.F_E_DOUBLE_TAP_GESTURE", "TLT$NULL");
        // Definir hecho para el grupo de informes: Grupo de informes de gesto
        $F.setFact("CUST.F_E_DOUBLE_TAP_GESTURE_FACT2", "TLT$NULL");
    }
}
```

Excepción

Excepción general

Nombre de visualización
: `Excepción`

Nombre interno
: `CUST.E_EXCEPTION`

Modalidad avanzada
: true

Descripción
: Excepción general

ImageSrc
: `default.gif`

DisplayInPortal
: true

DisplayInSessionList
: true

JavaScript: (solo modo avanzado)

```
// Generado por el Tealeaf Event Manager

// NOTA: No cambie el nombre de evento
function CUST$E_EXCEPTION()
{
    if ($F.factCount("TL.F_E_MOBILE_SESSION_START_BB") > 0 && $P["TL.STEP_
MESSAGE_TYPE"].firstValue().toUpperCase() == "6")
    {
        // Definir hecho para el grupo de informes: Ningún grupo de informes de dimensión
        $F.setFact("CUST.F_E_EXCEPTION", "TLT$NULL");
        // Definir hecho para el grupo de informes: Grupo de informes de gesto
        $F.setFact("CUST.F_E_EXCEPTION_FACT2", "TLT$NULL");
        // Definir hecho para el grupo de informes: Grupo de informes de gesto 3
        $F.setFact("CUST.F_E_EXCEPTION_FACT3", "TLT$NULL");
    }
}
```

Gesto

Cualquier calificación de gesto registrado.

Nombre de visualización
`Gesto`

Nombre interno
`CUST.E_GESTURE`

Modalidad avanzada
true

Descripción
Cualquier calificación de gesto registrado.

ImageSrc
`default.gif`

DisplayInPortal
true

DisplayInSessionList
true

JavaScript: (solo modo avanzado)

```
// Generado por el Tealeaf Event Manager

// NOTA: No cambie el nombre de evento
function CUST$E_GESTURE()
{
    if ($F.factCount("TL.F_E_MOBILE_SESSION_START_BB") > 0 && $P["TL.STEP_
MESSAGE_TYPE"].firstValue().toUpperCase() == "11")
    {
        // Definir hecho para el grupo de informes: Ningún grupo de informes de dimensión
        $F.setFact("CUST.F_E_GESTURE", "TLT$NULL");
        // Definir hecho para el grupo de informes: Grupo de informes de gesto
        $F.setFact("CUST.F_E_GESTURE_FACT2", "TLT$NULL");
    }
}
```

Modelo de móvil

Nombre de modelo de dispositivo móvil

Nombre de visualización
`Nombre de modelo de dispositivo móvil`

Nombre interno
CUST.E_MOBILE_MODEL

Modalidad avanzada
true

Descripción
Nombre de modelo de dispositivo móvil

ImageSrc
default.gif

DisplayInPortal
true

DisplayInSessionList
true

JavaScript: (solo modo avanzado)

```
// Generado por el Tealeaf Event Manager

// NOTA: No cambie el nombre de evento
function CUST$E_MOBILE_MODEL()
{
    if ($F.factCount("TL.F_E_MOBILE_SESSION_START_BB") > 0 && $P["TLT.P__MODEL"].
patternFound())
    {
        // Definir hecho para el grupo de informes: Ningún grupo de informes de dimensión
        $F.setFact("CUST.F_E_MOBILE_MODEL", $P["TLT.P__MODEL"].firstValue());
    }
}
```

Recuento de sesiones de móvil

Recuento de sesiones de dispositivo móvil

Nombre de visualización
Recuento de sesiones de móvil

Nombre interno
CUST.E_MOBILE_SESSION_COUNT

Modalidad avanzada
true

Descripción
Recuento de sesiones de dispositivo móvil

ImageSrc
default.gif

DisplayInPortal
true

DisplayInSessionList
true

JavaScript: (Advanced Mode only)

```
// Generado por el Tealeaf Event Manager

// NOTA: No cambie el nombre de evento
function CUST$E_MOBILE_SESSION_COUNT()
{
    if ($F.factCount("TL.F_E_MOBILE_SESSION_START_BB") > 0)
    {
```

```
        // Definir hecho para el grupo de informes: Ningún grupo de informes de dimensión
        $F.setFact("CUST.F_E_MOBILE_SESSION_COUNT_DG_NONE", "TLT$NULL");
        // Definir hecho para el grupo de informes: Grupo de informes de gesto
        $F.setFact("CUST.F_E_MOBILE_SESSION_COUNT_FACT1", "TLT$NULL");
        // Definir hecho para grupo de informes: Grupo de informes de gesto 2
        $F.setFact("CUST.F_E_MOBILE_SESSION_COUNT_FACT2", "TLT$NULL");
        // Definir hecho para el grupo de informes: Grupo de informes de gesto 3
        $F.setFact("CUST.F_E_MOBILE_SESSION_COUNT_FACT3", "TLT$NULL");
        // Definir hecho para grupo de informes: Modelo de dispositivo / Versión de SO
        $F.setFact("CUST.F_E_MOBILE_SESSION_COUNT_FACT4", "TLT$NULL");
    }
}
```

Duración de sesión de móvil (seg)

Longitud total de la sesión en segundos (fin de sesión)

Nombre de visualización
`Duración de sesión de móvil (seg)`

Nombre interno
`CUST.E_MOBILE_SESSION_SECS`

Modalidad avanzada
true

Descripción
Longitud total de la sesión en segundos (fin de sesión)

ImageSrc
`default.gif`

DisplayInPortal
true

DisplayInSessionList
false

JavaScript: (solo modo avanzado)

```
// Generado por el Tealeaf Event Manager

// NOTA: No cambie el nombre de evento
function CUST$E_MOBILE_SESSION_SECS()
{
    if ($F.factCount("TL.F_E_MOBILE_SESSION_START_BB") > 0)
    {
        // Definir hecho para el grupo de informes: Ningún grupo de informes de dimensión
        $F.setFact("CUST.F_E_MOBILE_SESSION_SECS_DG_NONE", $S.TotalTime);
        // Definir hecho para grupo de informes: Tipo de tráfico
        $F.setFact("CUST.F_E_MOBILE_SESSION_SECS_DG_TLT_TRAFFIC_TYPE",
$S.TotalTime);
        // Definir hecho para el grupo de informes: Grupo de informes de gesto 3
        $F.setFact("CUST.F_E_MOBILE_SESSION_SECS_FACT1", $S.TotalTime);
        // Definir hecho para el grupo de informes: Grupo de informes de gesto
        $F.setFact("CUST.F_E_MOBILE_SESSION_SECS_FACT2", $S.TotalTime);
    }
}
```

Tamaño de sesión de móvil (MB)

Total de todos los tamaños de respuesta y solicitud (fin de sesión)

Nombre de visualización
`Tamaño de sesión de móvil (MB)`

Nombre interno
: `CUST.E_MOBILE_SESSION_MB`

Modalidad avanzada
: true

Descripción
: Total de todos los tamaños de respuesta y solicitud (fin de sesión)

ImageSrc
: `default.gif`

DisplayInPortal
: true

DisplayInSessionList
: false

JavaScript: (solo modo avanzado)

```
// Generado por el Tealeaf Event Manager

// NOTA: No cambie el nombre de evento
function CUST$E_MOBILE_SESSION_MB()
{
    if ($F.factCount("TL.F_E_MOBILE_SESSION_START_BB") > 0)
    {
        // Definir hecho para el grupo de informes: Ningún grupo de informes de dimensión
        $F.setFact("CUST.F_E_MOBILE_SESSION_MB_DG_NONE", $F.getLastFact
("TL.F_E_REPORT_WS_SESSION_MB_DG_NONE").NumericValue);
        // Definir hecho para grupo de informes: Tipo de tráfico
        $F.setFact("CUST.F_E_MOBILE_SESSION_MB_DG_TLT_TRAFFIC_TYPE", $F.getLastFact
("TL.F_E_REPORT_WS_SESSION_MB_DG_NONE").NumericValue);
        // Definir hecho para el grupo de informes: Grupo de informes de gesto 3
        $F.setFact("CUST.F_E_MOBILE_SESSION_MB_FACT1", $F.getLastFact
("TL.F_E_REPORT_WS_SESSION_MB_DG_NONE").NumericValue);
        // Definir hecho para el grupo de informes: Grupo de informes de gesto
        $F.setFact("CUST.F_E_MOBILE_SESSION_MB_FACT2", $F.getLastFact
("TL.F_E_REPORT_WS_SESSION_MB_DG_NONE").NumericValue);
    }
}
```

Inicio de sesión de móvil [BB]

Inicio de una sesión móvil.

Nombre de visualización
: `Inicio de sesión móvil [MB]`

Nombre interno
: `CUST.E_MOBILE_SESSION_START_BB`

Modalidad avanzada
: true

Descripción
: Inicio de una sesión móvil

ImageSrc
: `default.gif`

DisplayInPortal
: false

DisplayInSessionList
: false

JavaScript: (solo modo avanzado)

```
// Generado por el Tealeaf Event Manager

// NOTA: No cambie el nombre de evento
function TL$E_MOBILE_SESSION_START_BB()
{
    if ($P["TL.TLT_TRAFFIC_TYPE"].firstValue() == "MOBILE" ||
$P["TL.TLT_TRAFFIC_TYPE"].firstValue() == "MOBILE_APP")
    {
        // Definir hecho para el grupo de informes: Ningún grupo de informes de dimensión
        $F.setFact("TL.F_E_MOBILE_SESSION_START_BB", "TLT$NULL");
    }
}
```

Gesto de pellizcar

Evento de mensaje .sessions(0)

Nombre de visualización
: `Gesto de pellizcar`

Nombre interno
: `CUST.E_PINCH_GESTURE`

Modalidad avanzada
: true

Descripción
: Evento de mensaje .sessions(0)

ImageSrc
: `default.gif`

DisplayInPortal
: true

DisplayInSessionList
: true

JavaScript: (solo modo avanzado)

```
// Generado por el Tealeaf Event Manager

// NOTA: No cambie el nombre de evento
function CUST$E_PINCH_GESTURE()
{
    if ($F.factCount("TL.F_E_MOBILE_SESSION_START_BB") > 0 && $P["TL.P_
SESSIONS_0_MESSAGE_STEP_ENTRY_IN_REQUEST"]
.firstValue().toUpperCase() == "PINCH")
    {
        // Definir hecho para el grupo de informes: Ningún grupo de informes de dimensión
        $F.setFact("CUST.F_E_PINCH_GESTURE", "TLT$NULL");
        // Definir hecho para el grupo de informes: Grupo de informes de gesto
        $F.setFact("CUST.F_E_PINCH_GESTURE_FACT2", "TLT$NULL");
    }
}
```

Gestor de redimensionar

Cualquier gesto de pellizco o de doble pulsación

Nombre de visualización
: `Gestor de redimensionar`

Nombre interno
: `CUST.E_RESIZE_GESTURE`

Modalidad avanzada
: true

Descripción
: Cualquier pellizco o doble pulsación

ImageSrc
: `default.gif`

DisplayInPortal
: true

DisplayInSessionList
: true

JavaScript: (solo modo avanzado)

```
// Generado por el Tealeaf Event Manager

// NOTA: No cambie el nombre de evento
function CUST$E_RESIZE_GESTURE()
{
    if ($F.factCount("TL.F_E_MOBILE_SESSION_START_BB") > 0 || $F.getLastFact("CUST.
F_E_DOUBLE_TAP_GESTURE").HitNumber == $H.HitNumber && $F.getLastFact
("CUST.F_E_DOUBLE_TAP_GESTURE").StepNumber ==
$H.StepNumber || $F.getLastFact("CUST.F_E_PINCH_GESTURE")
.HitNumber == $H.HitNumber && $F.getLastFact("CUST.F_E_PINCH_GESTURE").
StepNumber == $H.StepNumber)
    {
        // Definir hecho para el grupo de informes: Ningún grupo de informes de dimensión
        $F.setFact("CUST.F_E_RESIZE_GESTURE", "TLT$NULL");
        // Definir hecho para el grupo de informes: Grupo de informes de gesto
        $F.setFact("CUST.F_E_RESIZE_GESTURE_FACT2", "TLT$NULL");
        // Definir hecho para el grupo de informes: Grupo de informes de gesto 3
        $F.setFact("CUST.F_E_RESIZE_GESTURE_FACT3", "TLT$NULL");
        // Definir hecho para grupo de informes: Grupo de informes de gesto 2
        $F.setFact("CUST.F_E_RESIZE_GESTURE_FACT4", "TLT$NULL");
    }
}
```

Sesión con al menos una excepción

Cualquier sesión que tiene al menos una excepción

Nombre de visualización
: `Sesión con al menos una excepción`

Nombre interno
: `CUST.E_SESSION_WITH_AT_LEAST_ONE_EXCEPTION`

Modalidad avanzada
: true

Descripción
: Cualquier sesión que tiene al menos una excepción

ImageSrc
: `default.gif`

DisplayInPortal
: true

DisplayInSessionList
: true

JavaScript: (solo modo avanzado)

```
// Generado por el Tealeaf Event Manager

// NOTA: No cambie el nombre de evento
function CUST$E_SESSION_WITH_AT_LEAST_ONE_EXCEPTION()
{
    if ($F.factCount("TL.F_E_MOBILE_SESSION_START_BB") > 0 && $F.
factCount("CUST.F_E_EXCEPTION") > 0)
    {
        // Definir hecho para el grupo de informes: Ningún grupo de informes de dimensión
        $F.setFact("CUST.F_E_SESSION_WITH_AT_LEAST_ONE_EXCEPTION",
"TLT$NULL");
        // Definir hecho para el grupo de informes: Grupo de informes de gesto
        $F.setFact("CUST.F_E_SESSION_WITH_AT_LEAST_ONE_EXCEPTION_FACT2",
"TLT$NULL");
        // Definir hecho para grupo de informes: Grupo de informes de gesto 2
        $F.setFact("CUST.F_E_SESSION_WITH_AT_LEAST_ONE_EXCEPTION_FACT3",
"TLT$NULL");
        // Definir hecho para el grupo de informes: Grupo de informes de gesto 3
        $F.setFact("CUST.F_E_SESSION_WITH_AT_LEAST_ONE_EXCEPTION_FACT4",
"TLT$NULL");
    }
}
```

Paso - Operadora del dispositivo [BB]

Evento de BB de empresa de telecomunicaciones de dispositivo móvil para dimensiones

Nombre de visualización
    `Paso - Operadora del dispositivo [BB]`

Nombre interno
    `CUST$E_STEP_CARRIER_BB`

Modalidad avanzada
    true

Descripción
    Evento de BB de empresa de telecomunicaciones de dispositivo móvil para dimensiones

ImageSrc
    `default.gif`

DisplayInPortal
    false

DisplayInSessionList
    false

JavaScript: (solo modo avanzado)

```
// Generado por el Tealeaf Event Manager

// NOTA: No cambie el nombre de evento
function CUST$E_STEP_CARRIER_BB()
{
    if ($P["CUST.P_CARRIER"].patternFound())
    {
        // Definir hecho para el grupo de informes: Ningún grupo de informes de dimensión
        $F.setFact("CUST.F_E_STEP_CARRIER_BB_DG_NONE", $P
["CUST.P_CARRIER"].firstValue());
    }
}
```

Paso - Último gesto [BB]

BB de último gesto para gestos que no responden

Nombre de visualización
`Paso - Último gesto [BB]`

Nombre interno
`TL$E_LAST_GESTURE_BB`

Modalidad avanzada
true

Descripción
BB de último gesto para gestos que no responden

ImageSrc
`default.gif`

DisplayInPortal
false

DisplayInSessionList
false

JavaScript: (solo modo avanzado)

```
// Generado por el Tealeaf Event Manager

// NOTA: No cambie el nombre de evento
function TL$E_LAST_GESTURE_BB()
{
    // Definir hecho para el grupo de informes: Ningún grupo de informes de dimensión
    $F.setFact("TL.F_E_LAST_GESTURE_BB", 1);
}
```

Paso - Último desplazamiento de gesto [BB]

BB de último desplazamiento de gesto para gestos que no responden

Nombre de visualización
`Paso - Último desplazamiento de gesto [BB]`

Nombre interno
`TL$E_LAST_GESTURE_OFFSET_BB`

Modalidad avanzada
true

Descripción
BB de último desplazamiento de gesto para gestos que no responden

ImageSrc
`default.gif`

DisplayInPortal
false

DisplayInSessionList
false

JavaScript: (solo modo avanzado)

```
// Generado por el Tealeaf Event Manager

// NOTA: No cambie el nombre de evento
function TL$E_LAST_GESTURE_OFFSET_BB()
```

```
{
    // Definir hecho para el grupo de informes: Ningún grupo de informes de dimensión
    $F.setFact("TL.F_E_LAST_GESTURE_OFFSET_BB", 1);
}
```

Paso - Modelo de dispositivo [BB]

Evento de BB del modelo de dispositivo móvil para dimensiones

Nombre de visualización
    `Paso - Modelo de dispositivo [BB]`

Nombre interno
    `CUST$E_STEP_DEVICE_MODEL_BB`

Modalidad avanzada
    true

Descripción
    Evento de BB del modelo de dispositivo móvil para dimensiones

ImageSrc
    `default.gif`

DisplayInPortal
    false

DisplayInSessionList
    false

JavaScript: (solo modo avanzado)

```
// Generado por el Tealeaf Event Manager

// NOTA: No cambie el nombre de evento
function CUST$E_STEP_DEVICE_MODEL_BB()
{
    if ($P["CUST.P_STEP_DEVICE_MODEL_STEP_ENTRY_IN_REQUEST"].patternFound())
    {
        // Definir hecho para el grupo de informes: Ningún grupo de informes de dimensión
        $F.setFact("CUST.F_E_STEP_DEVICE_MODEL_BB_DG_NONE", $P["CUST.P_STEP_
DEVICE_MODEL_STEP_ENTRY_IN_REQUEST"].firstValue());
    }
}
```

Paso - Versión de SO [BB]

Evento de BB de versión de SO de dispositivo móvil para dimensiones

Nombre de visualización
    `Paso - Versión de SO [BB]`

Nombre interno
    `CUST$E_STEP_OS_VERSION_BB`

Modalidad avanzada
    true

Descripción
    Evento de BB de versión de SO de dispositivo móvil para dimensiones

ImageSrc
    `default.gif`

DisplayInPortal
    false

DisplayInSessionList
false

JavaScript: (solo modo avanzado)

```
// Generado por el Tealeaf Event Manager

// NOTA: No cambie el nombre de evento
function CUST$E_STEP_OS_VERSION_BB()
{
    if ($P["CUST.P_STEP_OS_VERSION_ENTRY_IN_REQUEST"].patternFound())
    {
        // Definir hecho para el grupo de informes: Ningún grupo de informes de dimensión
        $F.setFact("CUST.F_E_STEP_OS_VERSION_BB_DG_NONE", $P["CUST.P_
STEP_OS_VERSION_ENTRY_IN_REQUEST"].firstValue());
    }
}
```

Gesto de deslizar

Evento de mensaje .sessions(0)

Nombre de visualización
`Gesto de deslizar`

Nombre interno
`CUST.E_SWIPE_GESTURE`

Modalidad avanzada
true

Descripción
Evento de mensaje .sessions(0)

ImageSrc
`default.gif`

DisplayInPortal
true

DisplayInSessionList
true

JavaScript: (solo modo avanzado)

```
// Generado por el Tealeaf Event Manager

// NOTA: No cambie el nombre de evento
function CUST$E_SWIPE_GESTURE()
{
    if ($P["CUST.P_SESSIONS_0_MESSAGE_STEP_ENTRY_IN_REQUEST"]
.firstValue().toUpperCase() == "SWIPE")
    {
        // Definir hecho para el grupo de informes: Ningún grupo de informes de dimensión
        $F.setFact("CUST.F_E_SWIPE_GESTURE", "TLT$NULL");
        // Definir hecho para el grupo de informes: Grupo de informes de gesto
        $F.setFact("CUST.F_E_SWIPE_GESTURE_FACT2", "TLT$NULL");
    }
}
```

Gesto de pulsar y mantener la pulsación

Evento de mensaje .sessions(0)

Nombre de visualización
`Gesto de pulsar y mantener la pulsación`

Nombre interno
CUST.E_TAP_AND_HOLD_GESTURE

Modalidad avanzada
true

Descripción
Evento de mensaje .sessions(0)

ImageSrc
default.gif

DisplayInPortal
true

DisplayInSessionList
true

JavaScript: (solo modo avanzado)

```
// Generado por el Tealeaf Event Manager

// NOTA: No cambie el nombre de evento
function CUST$E_TAP_AND_HOLD_GESTURE()
{
    if ($F.factCount("TL.F_E_MOBILE_SESSION_START_BB") > 0 && $P["TL.P_
SESSIONS_0_MESSAGE_STEP_ENTRY_IN_REQUEST"].firstValue().
toUpperCase() == "TAPHOLD")
    {
        // Definir hecho para el grupo de informes: Ningún grupo de informes de dimensión
        $F.setFact("CUST.F_E_TAP_AND_HOLD_GESTURE", "TLT$NULL");
        // Definir hecho para el grupo de informes: Grupo de informes de gesto
        $F.setFact("CUST.F_E_TAP_AND_HOLD_GESTURE_FACT2", "TLT$NULL");
        // Definir hecho para grupo de informes: Grupo de informes de gesto 2
        $F.setFact("CUST.F_E_TAP_AND_HOLD_GESTURE_FACT3", "TLT$NULL");
    }
}
```

Gestos sin respuesta

Cualquier gesto que no responde

Nombre de visualización
Gestos sin respuesta

Nombre interno
CUST.E_UNRESPONSIVE_GESTURES

Modalidad avanzada
true

Descripción
Cualquier gesto que no responde

ImageSrc
default.gif

DisplayInPortal
true

DisplayInSessionList
true

JavaScript: (solo modo avanzado)

```
// Generado por el Tealeaf Event Manager

// NOTA: No cambie el nombre de evento
function CUST$E_UNRESPONSIVE_GESTURES()
{
    if ($F.factCount("TL.F_E_MOBILE_SESSION_START_BB") > 0 && $F.getLastFact
("CUST.F_E_UNRESPONSIVE_GESTURES_BB").HitNumber ==
$H.HitNumber && $F.getLastFact("CUST.F_E_
UNRESPONSIVE_GESTURES_BB").StepNumber == $H.StepNumber)
    {
        // Definir hecho para el grupo de informes: Ningún grupo de informes de dimensión
        $F.setFact("CUST.F_E_UNRESPONSIVE_GESTURES", "TLT$NULL");
        // Definir hecho para el grupo de informes: Grupo de informes de gesto
        $F.setFact("CUST.F_E_UNRESPONSIVE_GESTURES_FACT2", "TLT$NULL");
        // Definir hecho para grupo de informes: Dispositivo móvil de gesto
        $F.setFact("CUST.F_E_UNRESPONSIVE_GESTURES_FACT3", "TLT$NULL");
        // Definir hecho para el grupo de informes: Grupo de informes de gesto 3
        $F.setFact("CUST.F_E_UNRESPONSIVE_GESTURES_FACT4", "TLT$NULL");
    }
}
```

Gestos sin respuesta [BB]

Detecte la carga ScreenView raíz de UIC como un estado que no responde.

Nombre de visualización
`Gestos sin respuesta [BB]`

Nombre interno
`CUST.E_UNRESPONSIVE_GESTURES_BB`

Modalidad avanzada
true

Descripción
Detecte la carga ScreenView raíz de UIC como un estado que no responde.

ImageSrc
`default.gif`

DisplayInPortal
false

DisplayInSessionList
false

JavaScript: (solo modo avanzado)

```
function CUST$E_UNRESPONSIVE_GESTURES_BB()
{
    var ugDetected = false;
    var offsetThreshold = 100; //in ms

    //Detectar carga ScreenView raíz de UIC como estado que no responde
    //Desplazamiento de evento al restablecer UIC en cada página de forma que no es fiable
    //cuando cambia la página
    if($P["TL.STEP_SCREENVIEW_TYPE"].firstValue().toUpperCase() == "LOAD"
          && $P["TL.STEP_SCREENVIEW_NAME"].firstValue().toUpperCase() == "ROOT")
    {
        ugDetected = true;
        $F.setFact("TL.F_E_LAST_GESTURE_OFFSET_BB", "-1");
        $F.setFact("TL.F_E_LAST_GESTURE_BB", "");
    }
    else
    {
        if($P["TL.STEP_MESSAGE_TYPE"].patternFound() && $P["TL.STEP_
```

```
OFFSET"].patternFound())
        {
            var lastGestureOffset = $F.factCount("TL.F_E_LAST_GESTURE_
OFFSET_BB") > 0 ? parseInt($F.getLastFact("TL.F_E_LAST_
GESTURE_OFFSET_BB").Value) : -1;
            var lastGestureType = $F.factCount("TL.F_E_LAST_
GESTURE_BB") > 0 ? $F.getLastFact("TL.F_E_LAST_
GESTURE_BB").Value : "";
            var messageType = $P["TL.STEP_MESSAGE_TYPE"].firstValue();
            var offset = parseInt($P["TL.STEP_OFFSET"].firstValue());
            var tooLong = lastGestureOffset != -1 && (offset - lastGestureOffset)
>= offsetThreshold;
            var isExpectedMessageType = false;

            //Detectar gesto que no responde (el gesto no está seguido del
tipo previsto dentro del umbral [predeterminado 100ms])
            if(lastGestureOffset != -1)
            {
              switch(lastGestureType)
              {
                case "pinch":
                  isExpectedMessageType = messageType == "1";
                  break;
                case "swipe":
                  isExpectedMessageType = messageType == "1" || messageType
== "2";

                  break;
                case "tap":
                case "doubleTap":
                case "tapHold":
                default:
                  isExpectedMessageType = messageType == "4";
                  break;
              }

              ugDetected = !isExpectedMessageType && tooLong;
            }

            //Si vemos un gesto, rastree su indicación de fecha y hora para la siguiente llamada d
este evento
            if(messageType == "11")
            {
                lastGestureOffset = offset;
                if($P["TL.P_SESSIONS_0_MESSAGE_STEP_ENTRY_IN_REQUEST"].
patternFound())
                  $F.setFact("TL.F_E_LAST_GESTURE_BB", $P["TL.P_SESSIONS_
0_MESSAGE_STEP_ENTRY_IN_REQUEST"].firstValue());
                else
                  $F.setFact("TL.F_E_LAST_GESTURE_BB", "");
            }
            else
                $F.setFact("TL.F_E_LAST_GESTURE_OFFSET_BB", "-1");
        }
    }

    if (ugDetected)
        $F.setFact("CUST.F_E_UNRESPONSIVE_GESTURES_BB", "TLT$NULL");
}
```

Definir eventos de sesión basada en navegador móvil con el gestor de eventos

A través del Tealeaf Event Manager, puede definir eventos que solo se aplican a sesiones basadas en navegador móvil.

Al incluir esta condición en la definición de evento, el evento solo se desencadena para las sesiones de navegador móvil:



Figura 7. Atributo de sesión Tipo de tráfico de navegador como condición de evento

En el evento de ejemplo, la condición inicial se define para probar que el agente de sesión **Tipo de tráfico de navegador** sea igual a **MOBILE**. Este evento prueba que todas las condiciones sean verdaderas para que se active el evento. Puede añadir otras condiciones al evento para crear eventos que se aplican a sesiones solo móviles.

Para cada evento que cree para los navegadores para móvil, debe añadir el agente de sesión como una condición de prueba para restringir la prueba sólo a sesiones con origen en móvil.

Si desea más información sobre cómo editar eventos, consulte "Pestaña Eventos TEM" en el *Manual de IBM Tealeaf Event Manager*.

Utilizar la dimensión de tipo de tráfico para identificar sesiones desde navegadores con autoinformes

Puede utilizar la dimensión `Tipo de tráfico` proporcionada para filtrar los informes que solo muestran información de sesiones que se originan en navegadores móviles con autoinformes.

Cuando se añade la dimensión `Tipo de tráfico` al informe, puede filtrar la dimensión para que muestre uno de los valores siguientes para informar sobre eventos y proporciones de sesiones de aplicaciones web móviles o nativas móviles.

Valor de la dimensión del tipo de tráfico	Descripción
`MOBILE`	La sesión se ha iniciado desde un navegador web para móvil y lo ha capturado IBM Tealeaf CX UI Capture j2. Consulte la sección "Integrating Client Framework Data into Tealeaf" de la publicación *IBM Tealeaf Client Framework Data Integration Guide*.
`MOBILE_APP`	La sesión se ha iniciado desde una aplicación nativa móvil y la ha capturado la infraestructura de cliente de Tealeaf. Consulte la sección "Integrating Client Framework Data into Tealeaf" de la publicación *IBM Tealeaf Client Framework Data Integration Guide*.

Si desea más información sobre cómo crear informes con la dimensión `Tipo de tráfico`, consulte "Creador de informes Tealeaf" en la *Guía de informes de IBM Tealeaf*.

La dimensión `Tipo de tráfico` proviene de la misma información en la solicitud que el atributo de sesión `Tipo de tráfico de navegador`.

- Consulte "Pestaña Dimensiones del GET" en el *Manual del gestor de eventos de IBM Tealeaf*.

Creación de eventos de móvil basándose en datos para el dispositivo

Puede crear otros eventos que se basen en los datos de móvil, tal como se extraen del estándar WURFL. Puesto que esta información se almacena en el registro de la solicitud, puede crear un atributo de hit para buscar valores para cada una de las variables de solicitud listadas. A continuación, puede crear eventos o dimensiones que utilizan estos atributos de hit como datos de origen.

1. Crear atributo de hit:
   a. En el Portal, seleccione **Configurar** > **Gestor de eventos**.
   b. Pulse la pestaña **Atributos de hit**. Consulte "Pestaña Atributos de hit TEM" en el *Manual del gestor de eventos de IBM Tealeaf*.
   c. Pulse **Nuevo atributo de hit**.
   d. Especifique las propiedades del atributo de hit:
      1) Puede asignarle un nombre similar a la variable de solicitud para una fácil identificación.
      2) Buscar en: `Solicitud`
      3) Utilizar etiqueta de inicio/final: seleccionado
      4) Etiqueta de inicio: Utilice la siguiente variable de solicitud y un signo igual como en :
      ```
      TLT_TRAFFIC_TYPE=
      ```
      5) Etiqueta de final: Utilice la siguiente serie:
      ```
      \r\n
      ```
   e. Pulse **Guardar borrador**.
   f. Pulse **Guardar cambios**.
2. Crear evento:
   a. En el Portal, seleccione **Configurar** > **Gestor de eventos**.
   b. Pulse la pestaña **Eventos**. Consulte "Pestaña Eventos TEM" en el *Manual del Gestor de eventos de IBM Tealeaf.*
   c. Pulse **Nuevo evento**.
   d. Especifique las propiedades del atributo de hit:
      1) Puede asignarle un nombre similar a la variable de solicitud para una fácil identificación.
      2) Para la condición, pulse la pestaña Atributos de hit. Seleccione el atributo de hit que ha creado. Especifique las condiciones según sean necesarias para el evento.
      3) Para el valor, pulse la pestaña Atributos de hit. Seleccione el atributo de hit que ha creado. Especifique que el evento está configurado para registrar el valor del atributo de hit.
      4) Realice otros cambios de configuración según sea necesario.
   e. Pulse **Guardar borrador**.
   f. Pulse **Guardar cambios**.

3. Repita los pasos anteriores para cualquiera de los atributos de hit para móvil que le gustaría capturar en eventos.

Listas de valores de dimensión

Puede habilitar el registro en dimensiones para recopilar listas de datos. Puede modificar el conjunto de datos y reutilizarlo en los informes de dimensión.

Para dar soporte al conjunto de listas, puede habilitar las anotaciones cronológicas de las dimensiones que crea para recopilar datos. A continuación, estos datos se pueden descargar mediante el Gestor de eventos en el sistema local, donde puede normalizar los datos y añadir o eliminar valores. Esta lista de valores puede luego volver a cargarse en la dimensión como una lista blanca.

- Si desea más información sobre cómo generar estas listas, consulte "Herramientas de agente de usuario" en el *Manual de administración de IBM Tealeaf cxImpact*

Informes de evento de dispositivo móvil

Cuando los eventos están habilitados, las instancias de datos de evento se pueden contar, o los valores de datos se pueden desglosar para la creación de informes.

A través del Tealeaf Portal, puede crear un análisis de eventos. A través de Tealeaf Portal, seleccione **Analizar** > **Creador de informes**. Se visualiza la lista de opciones de menú disponibles.

Para obtener más información sobre informes individuales para IBM Tealeaf CX Mobile, consulte Capítulo 5, “Generar informes para web de dispositivo móvil”, en la página 61.

Informe de promedio de tamaño y longitud de sesión por plataforma

Este informe muestra el tamaño medio de sesión en MB por recuento de sesiones móviles y la longitud media de sesión móvil por recuento de sesiones. Los datos se filtran por plataforma.

Esta tabla lista y describe la información de este informe:

Valor	Descripción
Plataforma	La plataforma de dispositivo móvil en la que se está ejecutando la aplicación. Los valores válidos son: • iOS • Android
Tamaño de sesión móvil (MB) por recuento de sesiones móviles	La proporción de tamaño de sesión, en MB, con respecto al recuento de sesiones para la plataforma de dispositivo móvil.
Longitud de sesión móvil (seg) por recuento de sesiones móviles	La proporción de longitud de sesión, en segundos, con respecto al recuento de sesiones para la plataforma de dispositivo móvil.

Informe de excepciones por día y plataforma

Este informe muestra el número de excepciones para una aplicación móvil. Los datos se filtran por día y plataforma. El informe también proporciona un promedio de excepciones por hora.

Esta tabla lista y describe la información de este informe:

Valor	Descripción
Día	El día actual.
Totales	El número total de excepciones registradas en la plataforma en el día actual.
Promedio por hora	El promedio de excepciones que se han recibido en una hora.
Plataforma	La plataforma de dispositivo móvil en la que se está ejecutando la aplicación. Los valores válidos son: • iOS • Android • Híbrida

Informe de excepciones por ScreenView

Este informe muestra las excepciones para una aplicación móvil. Los datos se filtran por ScreenView.

Esta tabla lista y describe la información de este informe:

Valor	Descripción
Paso - Vista de pantalla	ScreenView que tuvo la excepción.
Recuento	El número de excepciones que se han producido en ScreenView.

Porcentaje de sesiones con informe de excepciones

Este informe muestra el porcentaje de sesiones de aplicación móvil que han tenido excepciones.

Esta tabla lista y describe la información de este informe:

Valor	Descripción
Día del mes	La fecha actual.
Sesión con al menos una excepción por sesión móvil	El número de sesiones móviles que han tenido al menos una excepción.
Porcentaje de sesiones con excepciones	El porcentaje de sesiones móviles que han tenido al menos una excepción respecto a todas las sesiones que tuvieron al menos una excepción.

Ajustes de tamaño según informe de ScreenView

Este informe muestra el número de sesiones móviles que han registrado gestos de ajuste de tamaño. Los datos se filtran por ScreenView.

Esta tabla lista y describe la información de este informe:

Valor	Descripción
Paso - Vista de pantalla	El ScreenView que tuvo el gesto de ajustar el tamaño.
Recuento	El número de gestos de ajuste de pantalla registrados en ScreenView
Totales	El número total de gestos de ajuste de pantalla para ScreenView.
Promedio por hora	El promedio de gestos de ajuste de pantalla recibidos en una hora para ScreenView.

Informe de recuento de sesiones por fecha

Este informe muestra el número de sesiones de dispositivo móvil registradas por fecha.

Esta tabla lista y describe la información de este informe:

Valor	Descripción
Día	La fecha actual.
Recuento	El número de sesiones de dispositivo móvil.
Totales	El número total de sesiones de dispositivo móvil para la fecha actual.
Promedio por hora	El promedio de dispositivo móvil en una hora.

Informe de recuento de sesiones por día y empresa de telecomunicaciones

Este informe muestra el número de sesiones de dispositivo móvil registradas por día. Los datos se filtran por empresa de telecomunicaciones.

Esta tabla lista y describe la información de este informe:

Valor	Descripción
Día	El día actual.
Totales	El número total de sesiones para una empresa de telefonía en el día actual.
Promedio por hora	El promedio de sesiones registradas para la empresa de telecomunicaciones en una hora.
Empresa de telecomunicaciones	La empresa de telefonía móvil en la que se está ejecutando la aplicación. Los valores válidos son: • ? • ? • ?

Informe de Recuento de sesiones por hora

Este informe muestra el número de sesiones móviles que se han contado por hora. El informe también proporciona un promedio de recuentos de sesiones para los cuatro días anteriores de la semana con respecto al informe actual.

Esta tabla lista y describe la información de este informe:

Valor	Descripción
Hora del día	La hora del día actual.
Recuento de sesiones de móvil	El número de sesiones móviles durante la hora.
Recuento de sesiones móviles [Recuento - Promedio de la misma hora para 4 días de la semana]	El promedio de sesiones para la misma hora para los últimos cuatro días de la semana.

Informe de recuento de sesiones por versión de SO

Este informe muestra el número de sesiones móviles contadas. Los datos se filtran por la versión de SO.

Esta tabla lista y describe la información de este informe:

Valor	Descripción
Hora del día	La hora del día.
Paso - Versión de SO	La versión de SO para la sesión.
Recuento de sesiones de móvil	El número de sesiones móviles para la versión de SO durante la hora.

Informe de recuento de sesiones por plataforma

Este informe muestra el número de sesiones de dispositivo móvil por hora para el día actual. Los datos se filtran por plataforma.

Esta tabla lista y describe la información de este informe:

Valor	Descripción
Hora del día	La hora del día.
Plataforma	La plataforma de la sesión. Los valores válidos son: • iOS • Android • UIC
Recuento de sesiones de móvil	El número de sesiones de dispositivo móvil para la plataforma durante la hora.

Informe de dificultades de gestos que no responden por ScreenView

Este informe muestra el número de dificultades de gestos en dispositivo móvil que no responden. Los datos se filtran por ScreenView.

Esta tabla lista y describe la información de este informe:

Valor	Descripción
Paso - Vista de pantalla	ScreenView donde se ha registrado la dificultad del gesto que no responde.
Recuento de gestos que no responden	El número de dificultades de gestos que no responden para ScreenView.

Informe de dificultades de gestos que no responden por día y plataforma

Este informe muestra el número de dificultades de gestos para dispositivo móvil. Los datos se filtran por día y plataforma.

Esta tabla lista y describe la información de este informe:

Valor	Descripción
Hora del día	La hora del día.
Plataforma	La plataforma de la sesión. Los valores válidos son: • iOS • Android • UIC
Gestos sin respuesta	El número de gestos que no responden para la plataforma durante la hora.

Capítulo 5. Generar informes para web de dispositivo móvil

Con la capacidad de filtrar análisis basándose en el tipo de dispositivo, puede generar informes sobre dispositivos móviles. Estos dispositivos móviles se utilizan para acceder a la aplicación web supervisada. Esta información se aplica a sesiones iniciadas a través de navegadores móviles en la aplicación web.

Por ejemplo, suponga que puede identificar a los usuarios de móvil por tipo de dispositivo. A través de los informes Tealeaf, puede descubrir que los usuarios móviles están creando mayoritariamente sesiones de una página, lo que significa que ven u na sola página en el sitio web antes de salir. ¿Qué páginas son las más vistas por los visitantes móviles en sesiones de una página: inicio de sesión, actualización de estado u otras?

- Si los visitantes móviles están llegando solo a la página de inicio, quizás, hay problemas funcionales con la página que están impidiendo a los usuarios móviles acceder al sitio.
- Si los visitantes entran en una página de actualización de estado, puede adaptarse el contenido de esa página para obtener un máximo efecto para los usuarios de móvil con más enlaces a páginas de utilidad que se encuentran en niveles más profundos del sitio.

Panel de control de Tealeaf CX Mobile

El módulo IBM Tealeaf CX Mobile incluye Mobile Traffic Dashboard, que se debe importar en la solución Tealeaf.

Crear sus propios informes

En función de los datos de referencia para los dispositivos móviles y los eventos que se crean para supervisarlos, puede crear informes basados en eventos para identificar actividades de móviles. En el creador de informes Tealeaf, puede crear informes filtrados por la dimensión `Tipo de tráfico`, que se puede utilizar para identificar sesiones que se han iniciado desde un dispositivo de navegación móvil.

Valor de la dimensión del tipo de tráfico	Descripción
`MOBILE`	La sesión se ha iniciado desde un navegador web para móvil y lo ha capturado IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX. Consulte la sección "Integrating Client Framework Data into Tealeaf" de la publicación *IBM Tealeaf Client Framework Data Integration Guide*.
`MOBILE_APP`	La sesión se ha iniciado desde una aplicación nativa móvil y la ha capturado la infraestructura de cliente de Tealeaf. Consulte la sección "Integrating Client Framework Data into Tealeaf" de la publicación *IBM Tealeaf Client Framework Data Integration Guide*.

Si desea más información sobre cómo crear informes con la dimensión `Tipo de tráfico`, consulte "Creador de informes Tealeaf" en la *Guía de informes de IBM Tealeaf*.

Posteriormente, estos informes se pueden integrar como componentes en paneles de control personalizados.

- Consulte "Configuración de paneles de control" en el *Manual de usuario de IBM Tealeaf cxView*.

Capítulo 6. Generar informes para aplicación de móvil

Las infraestructuras de registro de aplicación de móvil de IBM Tealeaf permiten la captura de una matriz grande de propiedades de dispositivo y eventos de interfaz de usuario en Tealeaf, donde estos valores pueden estar disponibles para la creación de informes. Utilizando datos originados en las infraestructuras de registro de Tealeaf, puede crear objetos de evento como, por ejemplo, atributos de hit, dimensiones y eventos para capturar estos datos para crear informes. Cuando se crean los objetos, puede utilizarlos en los mismos informes que se describen al final de la sección. También puede utilizarlos en informe que ya se han creado.

El uso de las infraestructuras de registro de Tealeaf para las aplicaciones nativas para móvil requiere la licencia de Tealeaf CX Mobile para aplicaciones de móvil. Si desea más información, póngase en contacto con su representante de Tealeaf. Los licenciatarios deben implementar en sus aplicaciones el código proporcionado por Tealeaf. Para obtener más información sobre la descarga de software de Tealeaf, consulte Descargas de Tealeaf CX.

Requisitos previos para informes de aplicación móvil

IBM Tealeaf CX Mobile para aplicación móvil utiliza una o más infraestructuras de registro de Tealeaf, que se deben desplegar y configurar con las aplicaciones nativas móviles desplegadas en los visitantes. Debe descargar y desplegar estas infraestructuras antes de poder crear informes sobre aplicaciones móviles.

- Consulte la *Guía de infraestructura de registro de iOS para IBM Tealeaf*.
- Consulte la *Guía de infraestructura de registro de Android para IBM Tealeaf*.

Dos métodos de transmisión de datos

Las infraestructuras de registro de Tealeaf soportan dos métodos para enviar datos y capturarlos en Tealeaf.

Esta tabla lista y describe los métodos de transmisión de datos:

Tabla 5. Dos métodos de transmisión de datos

Método	Releases soportados	Descripción
División de hits	Release 8.4	Si ha implementado una infraestructura de registro de Tealeaf para interactuar con el sistema del release 8.4, debe desplegar un agente de sesión en la interconexión de Windows. Este agente de sesión divide los mensajes capturados en hits individuales, que se insertan en los datos de sesión regulares. Este método heredado de proceso de infraestructura de cliente está soportado en el release actual. En un release futuro, es probable que ya no se utilice. • Si desea más información sobre este agente de sesión, consulte "Agente de sesión del analizador de dispositivo móvil JSON" en el *Manual de configuración de IBM Tealeaf CX*.

Tabla 5. Dos métodos de transmisión de datos (continuación)

Método	Releases soportados	Descripción
Creación de eventos basados en pasos	Release 8.5 y posterior	Las infraestructuras de registro envían mensajes en un formato JSON unificado. Estos mensajes se insertan en la solicitud, desde la que puede crear atributos y eventos. • Si desea más información sobre los eventos basados en pasos, consulte "Eventos basados en pasos" en el *Manual del IBM Tealeaf Event Manager*.

Configurar objetos de suceso

Tealeaf proporciona un conjunto de atributos de paso y eventos para dar soporte al rastreo de eventos de interfaz de usuario que se capturan a través de la infraestructura de cliente de Tealeaf. Estos objetos pueden utilizarse como base para crear otros objetos de eventos para realizar un seguimiento de temas específicos de su aplicación cliente.

Si dese más información sobre los objetos de evento proporcionados y otros objetos de valor para crear, consulte "Integración de datos de infraestructura de cliente en Tealeaf" en la *Guía de integración de datos de infraestructura de cliente de IBM Tealeaf*.

Datos de informe

Puede crear atributos, eventos y dimensiones para rastrear eventos y datos de aplicación nativa móvil. Puede utilizar atributos, eventos y dimensiones para crear informes. O bien puede utilizar objetos en informes que ya ha creado en Tealeaf Report Builder.

Dimensiones y eventos

Para fines de seguimiento, las dimensiones, como por ejemplo la dimensión `Dispositivo móvil`, debe asociarse a eventos antes de que se puedan registrar datos dimensionales para los eventos. De forma predeterminada, esta dimensión se asocia a algunos eventos estándar de Tealeaf. Antes de realizar el seguimiento de actividades de evento por tipo de dispositivo móvil, esta dimensión debe estar asociada a esos eventos y deben detectarse y registrarse instancias de evento. Consulte "Pestaña Eventos TEM" en el *Manual del Gestor de eventos de IBM Tealeaf.*

Si desea más información sobre cómo crear informes, consulte "Creador de informes de Tealeaf" en la *Guía de informes de IBM Tealeaf*.

Rastrear variaciones

Para los eventos capturados de aplicaciones nativas móviles, podría desear rastrear las variaciones en los valores notificados. Por ejemplo, podría desear identificar cambios en los recuentos de hits notificados para las aplicaciones nativas móviles, que pueden señalar un desinterés de la aplicación.

Mediante el Gestor de eventos, puede crear Elementos más variables para realizar el seguimiento de las variaciones en los datos sociales de eventos o dimensiones específicos. Estos Elementos más variables pueden configurarse para que calculen cada hora o cada día.

- Si desea más información sobre cómo crear elementos más variables, consulte "Pestaña Elementos más variables de TEM" en el *Manual de IBM Tealeaf Event Manager*.

Cuando se crean Elementos más variables y se capturan datos, puede crear y revisar informes en Elementos más variables mediante el Portal. Estos informes, fáciles de utilizar, proporcionan un mecanismo básico para el seguimiento de las variaciones de los valores capturados en métricas clave que están relacionadas con la salud de la aplicación. Puede visualizar varios Elementos más variables de los datos de la aplicación nativa de móvil para supervisar cambios básicos en las interacciones de los clientes con esa aplicación.

Nota: Algunos componentes de Elementos más variables están disponibles con la licencia de IBM Tealeaf cxView. Consulte "Mejoras en los elementos más variables para cxView" en el *Manual de usuario de IBM Tealeaf cxView*.

Si desea más información sobre cómo crear informes de los elementos más variables, consulte "Análisis de elementos más variables" en la *Guía de informes de IBM Tealeaf*.

Búsqueda de profundización de datos

A partir de los informes de Elementos más variables o Creador de informes, puede obtener más detalles de los informes para explorar sesiones individuales. Desde el:

- Informe de elemento más variable, utilice los enlaces de la tabla de datos para abrir el Tealeaf Report Builder con un informe del evento o la dimensión subyacente que se visualiza utilizando el rango de fechas apropiado.
- El informe del creado de informes, puede utilizar los enlaces de la tabla de datos para abrir una lista de sesiones. Contiene las sesiones que dan soporte a los datos presentados en el enlace que ha pulsado.

Desde la lista de sesiones, puede explorar sesiones individuales, y localizar el hit exacto en el que se ha registrado el evento o la dimensión.

- Consulte "Búsqueda de datos de sesión" en el *Manual del usuario de IBM Tealeaf cxImpact*.

Búsqueda del Portal

También puede buscar en sesiones que contienen eventos individuales o combinaciones de evento + dimensión mediante el Portal.

- Consulte "Búsqueda de datos de sesión" en el *Manual del usuario de IBM Tealeaf cxImpact*.

Paneles de control disponibles

Tealeaf proporciona plantillas de informe y paneles de control que puede descargar e instalar en la solución Tealeaf.

Capítulo 7. Documentación y ayuda de IBM Tealeaf

IBM Tealeaf proporciona información y ayuda a los usuarios, desarrolladores y administradores.

Visualización de la documentación del producto

Toda la documentación del producto IBM Tealeaf está disponible en el siguiente sitio web:

https://tealeaf.support.ibmcloud.com/

Utilice la información de la siguiente tabla para ver la documentación del producto de IBM Tealeaf:

Tabla 6. Cómo obtener ayuda

Para visualizar...	Haga esto...
Documentación del producto	En el portal de IBM Tealeaf, diríjase a **?** > **Documentación del producto**.
Ayuda para una página en el portal de IBM Tealeaf	En el portal de IBM Tealeaf, diríjase a **?** > **Ayuda para esta página**.
Ayuda para IBM Tealeaf CX PCA	En la interfaz web de IBM Tealeaf CX PCA, seleccione **Guía** para acceder a *Manual de IBM Tealeaf CX PCA*.

Documentos disponibles para productos de IBM Tealeaf

Utilice la siguiente tabla para ver una lista de documentos disponibles para todos los productos de IBM Tealeaf:

Tabla 7. Documentación disponible para productos de IBM Tealeaf

Productos de IBM Tealeaf	Documentos disponibles
IBM Tealeaf CX	• *Guía de la visión general de la experiencia del cliente de IBM Tealeaf* • *Guía de integración de datos de infraestructura de cliente de IBM Tealeaf CX* • *Manual de configuración de IBM Tealeaf CX* • *Manual del inyector de cookies de IBM Tealeaf CX* • *Guía de bases de datos de IBM Tealeaf CX* • *Manual del gestor de eventos de IBM Tealeaf CX* • *Glosario de IBM Tealeaf CX* • *Manual de instalación de IBM Tealeaf CX* • *Manual de IBM Tealeaf CX PCA* • *Notas del release de IBM Tealeaf CX PCA*

Tabla 7. Documentación disponible para productos de IBM Tealeaf (continuación)

Productos de IBM Tealeaf	**Documentos disponibles**
IBM Tealeaf CX	• *Manual de captura del lado del cliente del visor de IBM Tealeaf CX RealiTea* • *Manual del usuario del visor de IBM Tealeaf CX RealiTea* • *Notas del release de IBM Tealeaf CX* • *Manual de actualización del release de IBM Tealeaf CX* • *Preguntas más frecuentes de resolución de problemas del servicio de soporte de IBM Tealeaf CX* • *Guía de resolución de problemas de IBM Tealeaf CX* • *Guía de capturas de interfaz de usuario para j2 de IBM Tealeaf CX* • *Notas del release de capturas de interfaz de usuario para j2 de IBM Tealeaf CX*
IBM Tealeaf cxImpact	• *Manual de administración de IBM Tealeaf cxImpact* • *Manual de usuario de IBM Tealeaf cxImpact* • *Guía de creación de informes de IBM Tealeaf cxImpact*
IBM Tealeaf cxConnect	• *Manual de administración de IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis* • *Manual de administración de IBM Tealeaf cxConnect for Voice of Customer* • *Manual de administración de IBM Tealeaf cxConnect for Web Analytics*
IBM Tealeaf cxOverstat	*Manual de usuario de IBM Tealeaf cxOverstat*
IBM Tealeaf cxReveal	• *Manual de administración de IBM Tealeaf cxReveal* • *Guía de la interfaz de programación de aplicaciones de IBM Tealeaf cxReveal* • *Manual de usuario de IBM Tealeaf cxReveal*
IBM Tealeaf cxVerify	*Manual de administración de IBM Tealeaf cxVerify*
IBM Tealeaf cxView	*Manual de usuario de IBM Tealeaf cxView*
IBM Tealeaf CX Mobile	• *Guía de IBM Tealeaf CX Mobile Android Logging Framework* • *Notas del release de IBM Tealeaf Android Logging Framework* • *Manual de administración de IBM Tealeaf CX Mobile* • *Manual de usuario de IBM Tealeaf CX Mobile* • *Guía de IBM Tealeaf CX Mobile iOS Logging Framework* • *Notas del release de IBM Tealeaf iOS Logging Framework*

Avisos

Esta información se ha desarrollado para productos y servicios ofrecidos en EE.UU.

Es posible que IBM no ofrezca en otros países los productos, servicios o características que se describen en este documento. Consulte al representante local de IBM para obtener información acerca de los productos y servicios disponibles actualmente en su área. Cualquier referencia a un producto, programa o servicio de IBM no pretende indicar ni implicar que sólo pueda utilizarse dicho producto, programa o servicio de IBM. En su lugar, se puede utilizar cualquier producto, programa o servicio funcionalmente equivalente que no infrinja ninguno de los derechos de propiedad intelectual de IBM. Sin embargo, es responsabilidad del cliente evaluar y verificar el funcionamiento de cualquier producto, programa o servicio que no sea de IBM.

Es posible que IBM cuente con patentes o solicitudes de patente pendientes que cubran la materia descrita en este documento. La entrega de este documento no le otorga ninguna licencia sobre dichas patentes. Puede enviar consultas acerca de licencias, por escrito, a la dirección siguiente:

IBM Director of Licensing
IBM CorporationNorth Castle Drive
Armonk, NY 10504-1785
U.S.A.

Para realizar consultas sobre licencias relativas a información de doble byte (DBCS), póngase en contacto con el Departamento de propiedad intelectual de IBM de su país o envíe las consultas, por escrito, a:

Licencia de Propiedad intelectual
Ley de Propiedad intelectual
IBM Japan, Ltd.
19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku
Tokio 103-8510, Japón

El párrafo siguiente no se aplica al Reino Unido ni a ningún otro país donde estas disposiciones sean incompatibles con la legislación local: INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION PROPORCIONA ESTA PUBLICACIÓN TAL CUAL, SIN NINGÚN TIPO DE GARANTÍA, EXPLÍCITAS NI IMPLÍCITAS, INCLUYENDO PERO NO LIMITÁNDOSE A ELLAS, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE NO VULNERACIÓN, COMERCIALIZACIÓN O IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO DETERMINADO. Algunas legislaciones no contemplan la declaración de limitación de responsabilidad, ni implícita ni explícita, en determinadas transacciones, por lo que cabe la posibilidad de que esta declaración no sea aplicable en su caso.

Esta información puede contener imprecisiones técnicas o errores tipográficos. Periódicamente se realizan cambios en la información incluida aquí; estos cambios se incorporarán en nuevas ediciones de la publicación. IBM puede realizar en cualquier momento mejoras o cambios en los productos o programas descritos en esta publicación sin previo aviso.

Cualquier referencia que esta información haga a sitios que no son de IBM sólo se efectúa por conveniencia y no se trata de una recomendación. Los materiales de dichos sitios Web no forman parte de los materiales para este producto de IBM y el uso de dichos sitios Web corre a cuenta y riesgo del Cliente.

IBM puede utilizar o distribuir la información que el usuario le suministre en el modo que considere apropiado sin incurrir en ninguna obligación con el usuario.

Los usuarios con licencia de este programa que deseen obtener información sobre éste con el propósito de habilitar: (i) el intercambio de información entre programas creados independientemente y otros programas (incluido este) y (ii) el uso mutuo de la información que se ha intercambiado, deben ponerse en contacto con:

IBM Bay Area Lab
1001 E Hillsdale Boulevard
Foster City, California 94404
EE. UU.

Esta información puede estar disponible, sujeta a los términos y condiciones adecuados, incluido en algunos casos, el pago de una tasa.

IBM proporciona el programa bajo licencia que se describe en esta información y todo el material bajo licencia disponible bajo los términos del acuerdo IBM Customer Agreement, IBM International Program License Agreement o de cualquier acuerdo equivalente entre las partes.

Los datos de rendimiento contenidos aquí se han determinado en un entorno controlado. Por lo tanto, los resultados obtenidos en otros entornos operativos podrían variar de forma notable. Es posible que algunas mediciones se hayan realizado en sistemas en nivel de desarrollo y no existe ninguna garantía de que esas mediciones vayan a ser iguales en los sistemas disponibles generalmente. Además es posible que algunas medidas se hayan calculado mediante extrapolaciones. Los resultados reales pueden variar. vary. Los usuarios de este documento deberían verificar los datos aplicables para sus entornos específicos.

La información referente a productos que no son de IBM se ha obtenido de los suministradores de estos productos, sus anuncios publicados u otras fuentes disponibles para el público. IBM no ha comprobado estos productos y no puede confirmar la precisión de su rendimiento, compatibilidad ni contemplar ninguna otra reclamación relacionada con los productos que no son de IBM. Todas las preguntas sobre las prestaciones de productos que no son de IBM deben dirigirse a los proveedores de dichos productos.

Todas las declaraciones relativas a la dirección o intención futura de IBM están sujetas a cambios o anulación sin previo aviso y representan únicamente metas y objetivos.

Este manual contiene ejemplos de datos e informes que se utilizan en operaciones empresariales cotidianas. Para ilustrarlas de la manera más completa posible, los ejemplos incluyen nombres de individuos, empresas, marcas y productos. Todos estos nombres son ficticios y cualquier similitud con nombres y direcciones utilizados por una empresa real es totalmente casual.

LICENCIA DE COPYRIGHT:

Esta información contiene programas de aplicación de muestra en lenguaje fuente, que ilustran técnicas de programación en las distintas plataformas operativas. Puede copiar, modificar y distribuir estos programas de ejemplo de cualquier modo sin pagar a IBM con el fin de desarrollar, utilizar, comercializar o distribuir programas de aplicaciones que se ajusten a la interfaz de programación de aplicaciones para la plataforma operativa para la que se ha escrito el código de ejemplo. Estos ejemplos no se han verificado exhaustivamente bajo todas las condiciones. IBM, por lo tanto, no puede garantizar ni dar por supuesta la fiabilidad, la capacidad de servicio ni la funcionalidad de estos programas. Los programas de muestra son proporcionados "TAL CUAL", sin garantía de ningún tipo. IBM no se hará responsable de los daños que surjan por el uso de los programas de muestra.

Marcas registradas

IBM, el logotipo de IBM e ibm.com son marcas registradas de International Business Machines Corp., en muchos países del mundo. Otros nombres de productos y servicios pueden ser marcas registradas de IBM u otras empresas. Hay disponible una lista actual de marcas registradas de IBM en la Web en "Información de marca registrada y copyright en "www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Consideraciones de política de privacidad

Los productos de software de IBM, que incluyen software como soluciones de servicio ("Ofertas de software"), pueden utilizar cookies u otras tecnologías para recopilar información de uso de los productos, para ayudar a mejorar la experiencia final del usuario, para personalizar las interacciones con el usuario final o para otros fines. Una cookie es un elemento de datos que un sitio web puede enviar al navegador, que a continuación se puede almacenar en el sistema como una etiqueta que identifica el sistema. En muchos casos, estas cookies no recopilan información personal. Si una Oferta de software que utiliza le permite recopilar información personal mediante cookies y tecnologías similares, le informamos sobre los detalles a continuación.

En función de las configuraciones desplegadas, esta Oferta de software puede utilizar cookies de sesión y persistentes para recopilar el nombre de usuario de cada usuario, y otra información personal para fines de gestión de sesiones, mayor facilidad de uso u otros fines funcionales o de seguimiento de uso. Estas cookies pueden inhabilitarse, pero si se inhabilitan también se eliminará la funcionalidad que habilitan.

Distintas jurisdicciones regulan la recopilación de información personal mediante cookies y tecnologías similares. Si las configuraciones desplegadas para esta Oferta de software le proporcionan como cliente la capacidad de recopilar información personal de los usuarios finales mediante cookies y otras tecnologías, debe buscar asesoramiento legal sobre la legislación aplicable para la recopilación de dicha información, incluidos los requisitos para proporcionar el aviso y consentimiento donde corresponda.

IBM requiere que los Clientes (1) proporcionen un enlace visible de forma clara y evidente a los términos de uso del sitio web del Cliente (por ejemplo, política de privacidad) que incluya un enlace a las prácticas de uso y recopilación de datos de IBM y del Cliente, (2) notifique que IBM coloca cookies y balizas web/"clear gif" en el sistema del visitante en nombre del Cliente junto con una explicación de la finalidad de dicha tecnología, y (3) hasta donde lo requiera la ley, obtenga el

consentimiento de los visitantes del sitio web antes de que el Cliente o IBM en nombre del Cliente coloque cookies y balizas web/"clear gif" en los dispositivos del visitante del sitio web.

Para obtener más información sobre el uso de diversas tecnologías, incluidas las cookies, para estos fines, consulte la Declaración de privacidad en línea de IBM en: http://www.ibm.com/privacy/details/us/en, la sección "Cookies, Web Beacons and Other Technologies".

Impreso en España